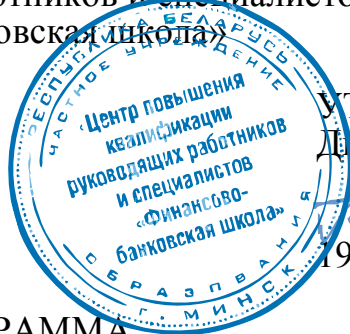


Частное учреждение образования
«Центр повышения квалификации
руководящих работников и специалистов
«Финансово-банковская школа»



УТВЕРЖДАЮ
Директор

19.03.2014

Д.В.Горюнов

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

19.03.2014 №101/2433

г. Минск

тренинга по теме «Обеспечение высокого качества обслуживания клиентов», код программы: RCS, 8 ак.ч.

Цель.

Развить у слушателя навыки высокого качества обслуживания клиентов.

Задачи.

1. Выявить и определить основные навыки качественного обслуживания клиентов.
2. Определить пути повышения качества обслуживания клиентов.

Содержание.

1. Основные навыки, необходимые для высокого качества обслуживания.
2. Пути лучшей коммуникации.
3. Связь качества обслуживания с персональной и профессиональной эффективностью.
4. Определение путей повышения качества обслуживания клиентов.