



EBM

ОСОЗНАЁТ = ОРИЕНТИРУЕТСЯ

СЕССИЯ РАЗВИТИЯ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ

- «Мы – часть большого дела»

Осознание своего места в структуре всей компании. Понимание задач, решаемых ключевыми подразделениями (внутренними клиентами), понимание влияния наших действий на их деятельность и результаты работы

- «Не воспитывай коллегу, развивай себя»

Контроль за собственным поведением – поскольку ты можешь являться ролевой моделью поведения по отношению к клиенту. Развитие личной ответственности за результат (accountability или «ответственность 2.0»)

- «Посмотри на себя глазами клиента»

Бизнес-процессы и взаимодействие между внешними и внутренними клиентами: что **действительно важно** для клиента, что воспринимается как клиентоориентированность, а что – как её отсутствие?



**РАСШИРЯЕМ
ВИДЕНИЕ**



**В ПЕРЕГОВОРАХ
ОТРАБАТЫВАЕМ
ВАРИАНТЫ
КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

1



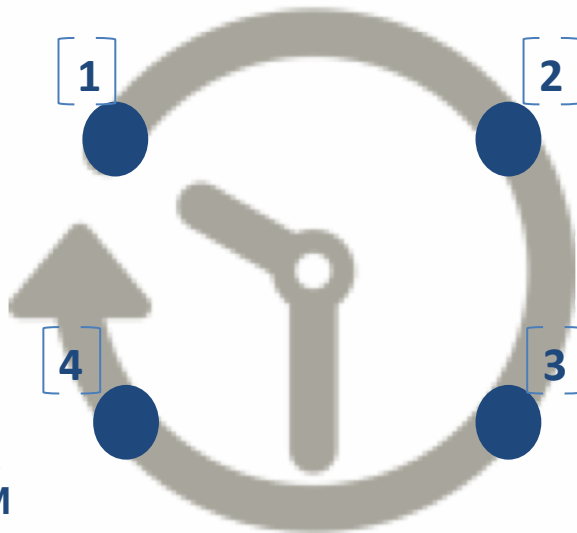
2



3



4



**ФИКСИРУЕМ
ВОЗМОЖНЫЕ
ПРОБЛЕМЫ**




**НАХОДИМ
ПРИЧИНЫ**

ЭТАПЫ СЕССИИ

1 ОНЛАЙН-ПРАКТИКУМ




Блок программы	Формат	
<p>Идеология и цели клиентоориентированности Личная ответственность за результат. Культура отмазок или принятия решений. Обязанности vs ответственность. Шаги к Ответственности 2.0</p>	Интерактивное обсуждение	0:10
<p>ГЛАЗАМИ КЛИЕНТА Выбираем несколько ключевых и понятных внутренних/внешних клиентов и формируем портрет, отвечая на вопросы: Что ОН видит: какие бизнес-процессы, какую ситуацию на рынке и внутри компании? Что ОН слышит: какими информационными потоками управляет? Что ОН делает: какая функциональная и экспертная деятельность? Чего ОН опасается/боится в рамках своей профессиональной деятельности? Чего ОН хочет/планирует? В итоге мы понимаем что важно для клиента, каковы его ожидания, в каких «узких местах» и по каким причинам может возникать неудовлетворённость клиента.</p>	Работа в группах с взаимными презентациями	1.50

ЭТАПЫ СЕССИИ

2 ОНЛАЙН-ПРАКТИКУМ




Блок программы	Формат	
<p>ПОВЫШЕННЫЙ УРОВЕНЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОСТИ Возникновение конфликтных ситуаций и разбор их причин. Отработка эффективных приемов решения негативно-эмоциональных ситуаций. Способы взаимодействия в ситуации агрессии – психологическое Айкидо Тренажер – отработка приемов с помощью кейсов</p>	Case study + тренировка в малых группах с модератором	2:00

ЭТАПЫ СЕССИИ

3 ОНЛАЙН-ПРАКТИКУМ




Блок программы	Формат	
<p>РЕШЕНИЕ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ или «Факап-сессия»</p> <p>Участники формируют список сложных ситуаций из своей практики с клиентами и отдают их на решение другим командам. Другие команды, используя полученные знания, предлагают варианты решений авторам сложной ситуации. Авторы ситуации выбирают наиболее оптимальные решения, тренер комментирует решение и добавляет новые актуальные способы решений.</p> <p>Итог – составлен банк решений сложных ситуаций в соответствии с корпоративной культурой компании</p>	Работа в группах	2:00

ЭТАПЫ СЕССИИ

4 ОНЛАЙН-ПРАКТИКУМ



Блок программы	Формат	
<p>«УБИЙЦА АРГУМЕНТОВ»</p> <p>Гибкость ума, возможность разработки дополнительной аргументации, умение свободно чувствовать себя в «конфликте сторон и интересов» — навыки, получаемые в ходе прохождения практикума</p> <p>В процессе соревнования между командами будут проходить раунды перекрестных кейсов в рамках тематики, разработанной специально под специфику компании, с целью корректно аргументировать свою точку зрения, учитывая принципы клиентоориентированности</p>	Работа в группах	2:00

- 1 Участникам высылаются заранее теоретическая база – основа сессии
- 2 Проводится предварительная 30-ти минутная сессия для овладения техническими ресурсами сессии и знакомства друг с другом (тренеры и участники)
- 3 Возможно составить программу под себя из онлайн-практикумов и провести их в один день или распределить на 2-3 дня с мини-заданиями для отработки в реальной практике
- 4 Количество участников в одном практикуме – до 16 человек