



Юшина И.А.

Директор НОУ ДПО "Джет-сервис"

Программа тренинга «Навыки эффективного общения с VIP-клиентами»

Цель: получение навыков в области психологии общения

Длительность тренинга: 8 ак. часа

Продолжительность тренинга: 8 ак.ч в день

Количество участников: 10-15 человек

№	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Форма тренинга
			лекции	практические занятия	
1	Профессиональный имидж элитного обслуживающего персонала. Требования к внешности и поведению.	1	0,5	0,5	Ролевая игра
2	Ожидания VIP-клиентов, как они возникают и как им соответствовать.	1	0,5	0,5	Ролевая игра
3	Особенности работы с VIP-клиентами. Психология богатого человека.	1	0,5	0,5	Ролевая игра
4	Структура общения. Методы создания позитивной атмосферы общения.	1	0,5	0,5	Ролевая игра
5	Алгоритм общения. Способы преодоления трудностей в общении.	1	0,5	0,5	Ролевая игра
6	Снижение эмоционального напряжения. Предотвращение конфликтных ситуаций.	1,5	1	0,5	Ролевая игра
7	Работа с претензиями. Урегулирование конфликтных ситуаций.	1,5	1	0,5	Ролевая игра
	ИТОГО	8	4	4	