



БИЗНЕС-ШКОЛА
XXI ВЕК-КОНСАЛТ



EFMD



SEEMAN

Online и Offline

РЕПУТАЦИЯ В СЕТИ: КАК РАБОТАТЬ С ОТЗЫВАМИ

17 августа 2021 года

Обращаем Ваше внимание, пройти программу можно как **OFFLINE** (в аудиториях нашей бизнес-школы), так и **ONLINE** (в виртуальной аудитории) без потери качества и вовлеченности участников в образовательный процесс.

Любой бизнес может столкнуться с негативом от клиентов, будь то разгромный отзыв о продукте или критический комментарий в социальных сетях. Но обратная связь может быть полезна, если знать, как правильно её использовать. Недовольство клиентов — прекрасная возможность узнать о «слабых» местах продукта или компании и устранить их.

На программе Вы узнаете, какой подход выбрать и какие инструменты можно применить для работы с отзывами и комментариями клиентов.

АУДИТОРИЯ ПРОГРАММЫ

Программа предназначена для руководителей и сотрудников подразделений, отвечающих за создание и поддержание позитивной репутации компании и максимально ориентирована на практику, разбор конкретных кейсов, в том числе кейсов участников.

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

1. КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД. ПОЧЕМУ КЛИЕНТ ДОЛЖЕН БЫТЬ ДОВОЛЕН

- Почему клиент предъявляет претензию? Причины возникновения жалобы.
- Репутация в сети: зачем работать с отзывами.
- Основные правила управления репутацией в сети.
- Главные ошибки при работе с отзывами.

2. ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ОТЗЫВЫ

- Стоит ли отвечать на положительные отзывы?
- Варианты ответов на положительные отзывы

3. НЕГАТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ

- Виды отзывов: реальный отзыв, фейковый, троллинг
- Как отличить реальный негативный отзыв от фейкового?
- Что делать с фейковыми отзывами
- Правила работы с негативными отзывами: коммуникация на сайте
- Создание банка типичных претензий клиента, разработка скриптов наиболее актуальных и часто встречающихся жалоб клиентов.

4. КАК РАБОТАТЬ С КЛИЕНТАМИ, ОСТАВИВШИМИ НЕГАТИВНЫЙ ОТЗЫВ, ПРИ КОНТАКТЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Модели поведения «сложных» клиентов и правила коммуникации с ними.
- Как правильно извиниться перед клиентом: техники конструктивного извинения.

5. ПОВЕДЕНИЕ В НАПРЯЖЕННОЙ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ: РАБОТА СО СВОИМИ ЭМОЦИЯМИ И ЭМОЦИЯМИ КЛИЕНТА. АЛГОРИТМ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ

- Признаки и симптомы дистресса: физические, эмоциональные, поведенческие. Синдром эмоционального выгорания.
- Основные факторы стресса на рабочем месте и методы снижения стрессогенности. ситуации, приемы по восстановлению своего эмоционального состояния.



ПРЕПОДАВАТЕЛИ



ИРИНА ТОЛКАЧ – Академический директор и преподаватель программ школы продаж и клиентских отношений БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ, член AMS ASSOCIATION. Участник лидерских программ по методике BARRON ADVENTURES. Судья международной программы номинирования в индустрии контакт-центров «Хрустальная гарнитура». Специализируется на преподавании и исследованиях в области лидерства, управленческой коммуникации и клиентских отношений.

Области научных интересов и консультационных проектов: «Лидерство в управленческой деятельности», «Оценка управленческого потенциала», «Организационная и экономическая психология», «Взаимоотношения работника и организации», «Корпоративная культура».



ЮЛИЯ ИШМУРАТОВА – Преподаватель дисциплин по Digital-маркетингу БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ. Head of SMM Минского часового завода «Луч». Опыт руководства SMM направлением в проектах крупных мировых и локальных белорусских брендов: «Domino's pizza», Школа ораторского и актерского мастерства «Первый подъезд», Школа речевого имиджа «Skill Lab», «Moleskine Russia», продакшн студия «Uzari Production». Практический опыт в формировании стратегии продвижения

брендов в социальных сетях, создании уникального контента (фото-контент, видео-контент, копирайтинг). Опыт работы с блогерами и лидерами мнений (реализовано более 40 совместных проектов с белорусскими и иностранными инфлюенсерами), построение стратегии запуска рекламных кампаний в Facebook AD и MyTarget. Практикующий журналист (опыт более 10 лет), радиоведущая канала «Культура». Высшее образование, Белорусский Государственный Университет, Институт журналистики. Сфера научных интересов: digital-маркетинг, influence-маркетинг, копирайтинг, SMM-продвижение.

ДАТЫ ОБУЧЕНИЯ: 17 – 18 августа 2021 г. с 10.00 до 17.00

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 учебных часов.

Стоимость обучения для одного участника
550 BYN + 20% НДС.

ДОКУМЕНТ ОБ ОБРАЗОВАНИИ

Сертификат БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ
и Справка об обучении государственного образца.



ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ НА ОБУЧЕНИЕ У МЕНЕДЖЕРА ПРОГРАММЫ



ЮЛИИ ОВСЯННИКОВОЙ

j.ovsannikova@21vk.biz

+375 (29) 397 67 79

+375 (29) 700 67 79

+375 (17) 388 14 08

г. Минск, пр. Независимости, 169, Бизнес-центр
«XXI ВЕК» северное здание, 8 этаж

