

Название учебной программы

Специалист клиентской поддержки (Klienditoe spetsialist / Customer Support Specialist)

Цели обучения

После завершения курса участник сможет оказывать профессиональную клиентскую поддержку, выстраивать грамотную и вежливую коммуникацию, а также уверенно пользоваться современными CRM и работать в мультиканальной среде обслуживания клиентов.

Общий объем курса

102 академических часа

- Аудиторные занятия: 34 академических часов (17 занятий × 2 акад. часа)
- Самостоятельная работа: 68 академических часов
- Форма обучения: онлайн, Zoom + Google Документы
- Продолжительность: 10 недель

Теоретическое обучение включает: лекции, обсуждения и дискуссии, моделирование ситуаций, ситуационные задачи.

Практическое обучение включает: ситуационные задачи, работа с образцами документов, работа с информационными системами CRM, Системы управления обращениями, формирование и отработка рабочих навыков.

Самостоятельная работа включает: домашние задания

Содержание курса

Блок 1. Роль и задачи клиентской поддержки (2 занятия, 4 акад. часа)

1.1 Роль и функции специалиста поддержки, каналы коммуникации, способы презентации продукта

1.2 Техники продаж в поддержке, условия продаж, порядок работы с претензиями

Блок 2. Коммуникация и сервисное мышление (3 занятия, 6 акад. часов)

2.1 Принципы общения с клиентом и техники опроса, Сопровождение клиента.

2.2 Обработка запросов и определение потребностей клиентов

2.3 Техники вежливого общения с клиентами и обработка возражений

Блок 3. Работа с трудными ситуациями (3 занятия, 6 академических часов)

3.1 Работа с жалобами и разбор конфликтных ситуаций

3.2 Поведение в стрессовых ситуациях и выработка навыков стрессоустойчивости

3.3 Взаимодействие внутри компании для решения клиентских запросов

Блок 4. CRM и инструменты клиентской поддержки (4 занятия, 8 академических часов)

4.1 Основы работы в CRM

4.2 Применение искусственного интеллекта для решения бизнес-задач

4.3 Основы работы в Системах управления обращениями: ведение тикетов и обработка обращений

4.4 Расчеты и финансовые операции в рамках компетенций

Блок 5. Эффективность и командная работа (3 занятия, 4 академических часа)

5.1 Навыки самоорганизации и планирования: составление расписания и управление задачами в Google Calendar

5.2 Основные показатели эффективности: KPI (ключевые показатели эффективности) и NPS (индекс лояльности клиентов)

5.3 Работа с обратной связью от клиентов и подготовка презентации по результатам своей работы

Блок 6. Подготовка к трудоустройству (2 занятия, 4 академических часа)

6.1 Составление резюме, оформление и оптимизация профиля в LinkedIn

6.2 Soft skills на интервью: отработка ключевых навыков и подготовка ответов на вопросы

6.3 Тестовое интервью и моделирование типичных ситуаций.

Методы обучения

Онлайн-занятия (лекции, разбор кейсов). Практические задания с проверкой.

Обратная связь в Google Docs. Общение и поддержка в Telegram-группе.

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Во время обучения могут выдаваться учебные материалы в электронной форме в виде презентаций. Учебные материалы бесплатны для всех участников.

Условия завершения курса и оценивание

Для успешного завершения курса необходимо:

- Посетить не менее 80% занятий
- Выполнить все домашние задания на уровне не ниже 8 из 10
- Подготовить и представить итоговый проект

По результатам обучения выдается сертификат при выполнении всех требований. В случае невыполнения заданий на необходимом уровне выдается справка об участии в курсе.

Преподаватель

Алина Жафярова - Эксперт по построению команд клиентской поддержки и международной коммуникации. Опыт преподавания и ведения обучения в сфере клиентской поддержки и продаж 7 лет.