



**АКАДЕМИЯ**  
ШАТЕ-М  
ПЛЮС

Тел.: +375 29 606-33-88  
Тел.: +375 33 606-33-88  
E-mail: academy@shate-m.com

**ACADEMY.SHATE-M.BY**

## **ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА «Ключевые процессы сервиса. Стандарты обслуживания клиентов»**

**Длительность курса:** 8 академических часов.

### **Содержание курса:**

- 1) Работа с обращениями клиентов
- 2) Подготовка к приемке
- 3) Приемка
- 4) Обслуживание автомобиля
- 5) Подготовка к выдаче
- 6) Выдача автомобиля
- 7) Сопровождение клиента
- 8) Инструкции и схема работы
- 9) Стандарты обслуживания клиентов
  - А) стандарт «ПРИВЕТСТВИЕ»
  - Б) стандарт «ПРЕДСТАВЛЕНИЕ»
  - В) Стандарт «ПОМОЩЬ»
  - Г) Стандарт «ПРИОРИТЕТЫ»
  - Д) Стандарт «ВРЕМЯ»
  - Е) Стандарт «ВОЗМОЖНОСТИ»
  - Ж) Стандарт «ДИАЛОГ»
  - З) Стандарт «СОПРОВОЖДЕНИЕ»
  - И) Стандарт «В ПРИСУТСТВИИ КЛИЕНТА»
  - К) Стандарт «ОЖИДАНИЯ»
  - Л) Стандарт «ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ»
  - М) Стандарт «ОТНОШЕНИЕ»
  - Н) Стандарт «ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ»
  - О) Стандарт «ЭМОЦИИ, ПОДСТРОЙКА и ВЕДЕНИЕ»

**ЧАСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ШАТЕ-М ПЛЮС»**

223062, Республика Беларусь, Минский р-н, п. Привольный, ул. Мира, 2А

УНП 190273406, ОАО «Белгазпромбанк», SWIFT: OLMPBY2X, р/с для оплаты за обучение: BY22OLMP30120001100830000933