

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

ПРОГРАММА ДЛЯ ВАС, ЕСЛИ ...

- Вы – специалист, работающий непосредственно в контактной зоне «поставщик услуги – клиент»
- Вы – магистрант или студент старшего курса технических и экономических направлений

ОСОБЕННОСТЬ ПРОГРАММЫ: сочетание теории и практики по проблемным ситуациям реальных компаний; в образовательном процессе используются кейсы, тренинги и деловые игры.

ПРОГРАММА НАЦЕЛЕНА НА ФОРМИРОВАНИЕ У СЛУШАТЕЛЕЙ:

- способности оказывать услуги на высочайшем уровне, соответствующем мировым стандартам
- знаний о методах проведения отбора персонала сервисной организации, повышения квалификации сотрудников, разработки систем мотивации и стимулирования
- способности выявлять и удовлетворять потребности клиента
- способности разрешать конфликтные ситуации и готовности идти на компромисс в целях наилучшего обслуживания клиента

МОДУЛИ ПРОГРАММЫ

- 1) Организационно-экономический аспект в сервисной деятельности (50 часов)
- 2) Психологический аспект в сервисной деятельности (22 часа)

По завершению обучения проводится аттестация слушателей, по результатам которой принимается решение о выдаче **удостоверения о повышении квалификации НГТУ установленного образца.**

Стоимость обучения по программе 8 000 рублей.

Занятия проводятся в вечернее время (с 17.00 до 20.00), VI корпус НГТУ.

Программа рассчитана на 18 дней аудиторных занятий.

Для корпоративных клиентов содержание программы, продолжительность, график, место и стоимость обучения оговариваются в индивидуальном порядке.