



ДВУХДНЕВНЫЙ МАСТЕР-КЛАСС СЕРГЕЯ БАЛЬСИНА

«ПРИБЫЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ» С ЭКСКУРСИЯМИ НА АЗС



31 МАЯ - 1 ИЮНЯ 2018

КУРОРТНЫЙ ОТЕЛЬ "ЦАРЬГРАД" В ПОДМОСКОВЬЕ

***Сделайте обслуживание клиентов по-настоящему
прибыльным и заработайте дополнительно
несколько миллионов в год на простых алгоритмах.***

ЦЕЛЬ МАСТЕР-КЛАССА

Показать, как можно на простых, но правильных стандартах обслуживания увеличить выручку сопутствующих товаров на АЗС в разы, дать навык составления таких стандартов и предоставить уже готовые ситуационные решения.

Как бы ни была знаменита ваша компания, как бы не был красив дизайн ваших АЗС и какую-бы великолепную стратегию вы не продвигали, действия сотрудников на местах, могут легко обнулить ваши усилия.

Многие компании понимают, что стандартизированное обслуживание и высокий сервис сегодня это минимальная гигиена бизнеса, но практически все страдают от низкой эффективности работы сотрудников на местах.



СЕРГЕЙ БАЛЬСИН

управленец, интеллектуальный предприниматель, совладелец группы компаний "АгроМир", член Совета Директоров "Комплекс-Ойл" (сеть автозаправочных комплексов "General Fueller"), бизнес - тренер, автор и ведущий «Школы Управляющих и Предпринимателей», специалист в области клиентского обслуживания, автор уникальных семинаров и тренингов по построению лучшего сервиса в компании.

ПРОГРАММА ДВУХДНЕВНОГО ВЫЕЗДНОГО МАСТЕР-КЛАССА:

31 МАЯ

10.00 - 10.30 – сбор и выезд из Москвы на комфортабельном автобусе в город Железнодорожный;

11.15 - 12.30 – экскурсии на 2 АЗС «GF». Участники увидят действующие алгоритмы обслуживания, пообщаются с операторами и руководством АЗС. Также попробуют угощения и взбодрятся ароматным кофе;

12.30 – выезд из города Железнодорожный в Серпуховский район;

14.00 - 15.00 – деловой обед-знакомство в ресторане «Трасса» на М4;

16.00 - 16.30 – прибытие в курортный загородный отель «Царьград» на берегу реки Ока;

17.00 – заселение и регистрация;

17.00 - 18.00 – свободное время;

18.30 – начало мастер-класса по приготовлению плова от Рашида Сафиуллина

РАШИД САФИУЛЛИН

Маршал гольф-клуба Москову Кантри Клуб, Судья по гольфу 1 категории, проводит турниры Плов сир. Плов, приготовленный Рашидом продегустировали многие известные люди, среди которых политики, послы иностранных государств и другие гости Кантри Клуба

19.00 – Барбекю-party на свежем воздухе с увлекательной программой.



1 ИЮНЯ

8.30 - 9.30 – Завтрак (шведский стол);

10.00 – Регистрация участников, конференц-зал «Царский»;

10.00 - 10.15 – Приветственное слово организатора **SMG «Успешное развитие»;**

10.15 - 17.30 – Мастер-класс. **В течении мастер-класса Вас ждут кофе-брейки и обед в ресторане «Трапезная».**



Обсуждаемые вопросы	Тезисы	Ожидаемый результат
1. Мастер – класс. Зачем нужны стандарты обслуживания? Миф «Нет у клиентов денег» и что с ним делать?	Мы узнаем, что влияет на структуру принятых решений клиентов. Разберем важные моменты поведения покупателей.	Диагностика своего понимания обслуживания и определение своей «слепой зоны» для ее дальнейшей проработки.
2. Последовательность обслуживания, как главный закон построения всей системы.	Разберем основные понятия блоков и порядка обслуживания. Узнаем важные детали содержания блоков и правила по переходу между ними.	Создание каркаса стандарта, определение важных принципов и отметка важных зон мотивации сотрудников. Перечень «грубых ошибок» для ежедневного контроля.
3. Как обеспечить скорость обслуживания, не теряя качества взаимодействия с клиентом.	Рассмотрим ожидания клиентов от скорости обслуживания и как не «нагружать» стандарты лишним временем на взаимодействие, а получить больше результата.	Перечень принципов, слов и словосочетаний, которые увеличат скорость обслуживания в два раза и дадут больше возможностей.
4. Два «золотых» предложения клиенту. Основа монетизации стандартов.	Рассмотрим природу навязчивости и способ ее преодоления. Практика снятия негатива у клиента, важный инструмент сотрудника.	Получим знания, как сформировать предложение клиенту и сформулировать его в стандартах. Получим простой способ снятия страха «быть навязчивым» у сотрудников.
5. Карта лояльности.	Рассмотрим способы реализации карт лояльности.	Приобретем знание, как просто вписать в стандарты продажу карты лояльности и получить нужные результаты по охвату.
6. Построение стандарта	Узнаем, как добиться понимания стандарты у сотрудников и клиентов одинаково.	Узнаем, как добиться понимания стандарты у сотрудников и клиентов одинаково.
7. Акция/спецпредложение	Постоянная маркетинговая активность очень важна и ее необходимо не только хорошо продумывать, но и правильно проводить на местах.	Постоянная маркетинговая активность очень важна и ее необходимо не только хорошо продумывать, но и правильно проводить на местах.
8. Мотивация сотрудников на соблюдение стандартов и достижение реальных результатов в продажах.	Сотрудники всегда сопротивляются правилам, но только до тех пор, пока считают их трудными и мало выполнимыми.	Реальные примеры диалога и составление своего варианта базового стандарта.
9. Шаблоны	Часто бывает так, что не надо много придумывать, а просто взять, то что работает и внедрить у себя (будет оговорка).	Как правильно «вписать» акцию в стандарт обслуживания и получить большую конверсию участников. Примеры и готовые шаблоны.
10. Сборка готовых стандартов о описанных принципов участников.	Важно уехать с готовыми решениями, которые можно внедрять уже на следующий день и получать результаты.	Готовые кейсы по внедрению материальной и нематериальной мотивации. «Платиновые» правила мотивации сотрудников на местах.
11. Заключительная дискуссия	Важно обменяться мнениями об услышанном и уточнить непонятные детали.	Простые приемы обслуживания для внедрения (под видео запись или текстовый протокол)

КАКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОТКРОЮТСЯ УЧАСТНИКАМ МАСТЕР-КЛАССА

«Прибыльные стандарты обслуживания»:

- Как создавать реальные механизмы роста продаж на местах, за счет правильной организации работы сотрудников;
- Резко (до 10 мин) увеличить скорость запуска любых акций, товаров и специальных предложений в реальную работу и получать результаты уже в первые часы.
- Осознанно управлять продажей конкретных позиций ассортимента, увеличивая его выручку в десятки раз.
- Быстро (в режиме реального времени) управлять мотивацией сотрудников для достижения поставленных целей.
- Применить на практике уже реально работающие приемы обслуживания и стандартов.

В СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ ВХОДИТ:

1. Трансфер Москва-Железнодорожный-Царьград-Москва;
2. Экскурсия на АЗС «General Fueller»;
3. Проживание в двухэтажных коттеджах;
4. Питание: обеды, ужин, кофе-брейки;
5. Мастер-класс от Сергея Бальсина;
6. Конференц-пакет;
7. Мастер-класс по приготовлению плова от Рашида Сафиуллина;
8. Барбекю-party на свежем воздухе у коттеджа «Сказка»;
9. Увлекательная вечерняя программа (подробности уточняйте у организатора);
10. Памятные подарки;
11. Фотоотчет;
12. Раздаточные и презентационные материалы;
13. Сертификат об участии;
14. Нужные и важные знакомства.

НЕ ПРОПУСТИТЕ. РЕГИСТРАЦИЯ СТРОГО ДО 18 МАЯ.
КОЛИЧЕСТВО МЕСТ ОГРАНИЧЕНО УСЛОВИЯМИ И МЕТОДИКОЙ
ПРОВЕДЕНИЯ МАСТЕР-КЛАССА.

ПО ВОПРОСАМ УЧАСТИЯ: МИЛЕНА +7(915-224-55-55)
milena_a@mail.ru САЙТ: smg-sd.ru

ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ И РАЗВИВАЙТЕСЬ!
МЫ ЖДЁМ ВАС!