

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	7
Глава 1	
СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В ОБУЧЕНИИ, НАСТАВНИЧЕСТВЕ	
И ОЦЕНКЕ ПЕРСОНАЛА.....	9
«Белые пятна» корпоративного обучения — альянс внешнего и внутреннего.....	11
Проект обучения, наставничества и оценки персонала	14
Глава 2	
ОБУЧАТЬСЯ, ЧТОБЫ ОБУЧАТЬ. ТРЕНИНГ ТРЕНЕРОВ.....	19
Роль тренера в управлении группой	21
«Каким я тебя вижу».....	23
«Место на шкале».....	24
«Групповая динамика»	28
Обратная связь — правило успеха.....	31
«Слово о прошедшем дне»	33
«Интервью»	34
«Вопросы с мячом».....	34
«Рожицы».....	34
«Место на шкале».....	34
«Незаконченные предложения».....	35
Приложение 2.1. Формы оценки тренинга и тренера	36
Коммуникативные навыки тренера.....	42
Навыки ведения тренинга	42
Коммуникативные ошибки тренера.....	46
Интерактивные методы — обыкновенное чудо	49
«Деньги под стулом».....	57
Оценка методов.....	58
Приложение 2.2. Интерактивные методы	59
абота с «проблемными» слушателями	82

Глава 3	
КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБУЧЕНИЯ. ОЧЕРК	
УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ «ТРЕНИНГ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	
С КЛИЕНТОМ»	89
«Шаг навстречу». Коммуникативные техники для успешного взаимодействия	91
«Мне нравится...»	91
«Шаг навстречу».....	93
«Мой неудобный клиент».....	94
«Диалоги»	94
Ролевая игра «Переманить клиента»	95
Отработка техники повторения	96
Приложение 3.1. Вопросы на выяснение потребностей клиента.....	97
Приложение 3.2. Примеры активного слушания (перифразирования).....	99
Приложение 3.3. Примеры использования техники подчеркивания значимости клиента	99
Презентация услуг компании	101
Превращение характеристик услуги в удовлетворение интересов клиента	101
Приложение 3.4. Алгоритм диалога с клиентом для общения «лицом к лицу»	103
«Лицом к лицу». Взаимодействие с «проблемными» клиентами. 105	
«Купол».....	109
«Стрелоловитель»	110
«Отводная труба»	110
Примеры применения техник	113
Приложение 3.5. Возражения клиентов и ответы на них, сформулированные в техниках психологической самообороны.....	115
Глава 4	
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ...	119
Приложение 4.1. Форма «Центра оценки» (прямого наблюдения) для отделов абонентского обслуживания. . .	12/
Приложения 4.2. Форма «Центра оценки» (прослушивания) для CALL-Центров	131

Приложение 4.3. Сводный лист результатов «Центра оценки» (прямого наблюдения/прослушивания).....	135
Приложение 4.4. Форма для проведения интервью по итогам оценки.....	136
Приложение 4.5. Форма перекрестной оценки	137
Приложение 4.6. Сводный лист результатов перекрестной оценки	138
Заключение.....	139
Список литературы	140