



Моби2 ООД е първата мрежа за бизнес обучения, консултации и web базирани решения в България

Общуването „Лице в лице”
Водещ: Николай Сираков, Фирма обучител: Моби2 ООД.

Обучението има за цел повишаване компетентността на управленския и изпълнителския персонал в организацията относно по-ефикасното и ефективно използване на съвременните методи за работа с клиентите и повишаване на тяхната удовлетвореност.

Програмата е подходяща за: служители в ютилити сектора, в държавната и общинската администрация, касиери, банкови специалисти, за работещите в сферата на услугите, в болнични заведения и туристическата индустрия на регистратури, информационни гишета и „help desk“ офиси, които имат контакт с клиентите, както на живо така и по телефона.

Технология на обучението: Семинарът представлява динамична комбинация от интерактивни презентации, групови дискусии и решаване на практически казуси.

Програма първи ден:

09.00 – 13.00: Вербална и невербална комуникация. Типология на личността

- Да опознаем и използваме успешно основният инструмент – гласа
- Езикът на тялото. Поза при седане, начин на стоене
- Външен вид и облекло
- Типове клиенти и нашето съответстващо поведение

13.00 – 14.00: Обедна почивка

14.00 – 18.00: Видове общуване. Стратегия и техники на общуване

- Информирание, убеждаване, сверяване, консултиране, обединяване
- Каква полза имат клиентите от нас и нашия продукт?
- Доброто познаване на конкуренцията
- Активното слушане и обратната връзка
- Правилно задаване на въпроси

Програма втори ден:

09.00 – 13.00: Когато конфликтът е на лице

- Правилно решение на проблема, за да не се превърне в конфликт
- Когато клиентът е вече недоволен
- Подходи за решаване на конфликти

13.00 – 14.00: Обедна почивка

14.00 – 18.00: Практически занимания: Разиграване на реални ситуации от ежедневноата работа и анализ на поведението ни в тях



Николай Сираков е главен секретар на Община Габрово. Бил е Изпълнителен директор на „Високотехнологичен Бизнес Инкубатор“ в град Габрово. Николай Сираков има голям практически опит в сферата на продажбите и различните търговски операции към местни и международни клиенти, както и практически маркетингови познания в сектора на бързо оборотните стоки, управлението на мрежата от доставчици, стартирането на нови марки на пазара, планиране и работата с ключовите клиенти и т.н. Дипломиран **актьор** от театрален колеж „Любен Гройс“. Компетенциите му в областта на съвременните ареали на маркетинга на фона на артистичното призвание на актьора създават успешна симбиоза за комуникационната политика в маркетинговия бранш. Синхронът между творческата натура на актьора и професионалните му изяви в областта на маркетинга се проявяват в менторската му дейност към БТК АД в периода 2005 – 2006 г. Като Маркетинг Мениджър към СД „Меркурий П и П“ през периода 1999 – 2005г, създава перфектна система за координиране и ръководене на маркетинговата концепция и корпоративния PR. Специализирал **Guerilla Marketing** към JNN Consult. Консултира маркетинговата и комуникационна политика на фирми в областта на търговията с компютърна техника и периферия, както и на Регионален Ресурсен Център за Култура – „ФАБРИКАТА“. Работи по проекти за Национален Фонд Култура към Министерството на Културата и ПРО ХЕЛВЕЦИЯ – Швейцарската Културна Програма за България.