

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ»

1. Цель реализации программы

Цель программы – формирование системы знаний о сервисной деятельности электросетевых предприятий, услугах, формах обслуживания, способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания, формирование профессиональных компетенций, способствующих эффективной деятельности по работе с клиентами (потребителями услуг).

2. Категория слушателей

Слушатели, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель

должен знать:

- нормативно-правовые акты в сфере предоставления услуг, нормативные акты отрасли в сфере предоставления услуг, относительно качества предоставляемых услуг и их порядка;
- основные принципы системы обслуживания клиентов, алгоритм работы центров обслуживания клиентов;
- основы профессиональной этики и делового этикета;
- методы удовлетворения социальных и культурных потребностей клиентов электросетевых предприятий.

должен уметь:

- продуктивно общаться с клиентами в различных ситуациях;
- создавать у клиентов ощущение доброжелательности и персонального внимания к ним;
- эффективно работать в команде, в интересах клиента;
- преодолевать стрессы, безошибочно выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях и восстанавливать доверие клиентов;
- обеспечивать комплексное обслуживание клиентов.

4. Содержание программы

4.1. Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Менеджер по работе с клиентами»

Форма обучения – очная

№ п/п	Наименование дисциплины/темы	Всего, час	В том числе:			
			ТЗ	ПЗ	СРС*	с применением ДОТ
1.	Алгоритм работы ЦОК (центр обслуживания клиентов)	4	–	–	4	–
2.	Профессиональная этика и деловой этикет	6	–	–	6	–
3.	Клиентоориентированный подход.	9	3	5	1	–
4.	Управление конфликтами. Стресс-менеджмент	9	4	5	–	–
Итого		28	7	10	11	–
Итоговая аттестация		2	–	2	–	–
ВСЕГО		30	7	12	11	–

*Самостоятельное изучение дополнительных материалов, кейсов, выполнение заданий по темам учебного плана

4.2. Календарный учебный график

№ п/п	Виды деятельности	Всего, час	Сроки проведения			
			1 неделя			
1.	Теоретические занятия	7				
2.	Практические занятия	10				
3.	Самостоятельная работа	11				
4.	Итоговая аттестация	2				
ИТОГО		30				

Оценка результатов освоения программы

Осуществление текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации слушателей происходит по отдельным темам/дисциплинам и в формах, установленных преподавателями. Лица, не прошедшие промежуточную аттестацию, к итоговой аттестации не допускаются.

Итоговая аттестация проходит в форме зачета.

Лицам, прошедшим обучение и итоговую аттестацию, выдается документ установленного образца.