

Early bird на воркшоп CLIENT FEEDBACK

17.09.2018

НОВОСТИ КОМПАНИЙ



18 октября [Академия Legal Success](#) приглашает партнеров и специалистов по развитию бизнеса юридических фирм на Client Feedback. Только до 24 сентября скидка за раннюю регистрацию 15%. Успеете зарегистрироваться, количество мест ограничено.

Юридические фирмы много лет живут в ситуации жесткой борьбы за клиента и победит в ней тот, кто всегда знает, доволен ли клиент его работой. Сбор обратной связи – это эффективный способ поддержки контакта с клиентами между проектами, возможность выделиться на фоне конкурентов и показать, что клиент вам очень важен. Ведущая воркшопа Дарья Назарова продемонстрирует, что без системной работы с обратной связью клиентов юридические фирмы теряют деньги. Это одинаково важно и для больших фирм и для маленьких.

Программа

Введение

- | Зачем нужна программа сбора отзывов клиентов о работе с фирмой?
- | Как это работает у тех, кто успешно собирает отзывы не первый год?
- | Что об этом думают партнеры и клиенты?

С чего начать сбор отзывов

- | Какие цели мы преследуем?
- | Как убедить партнеров?
- | Как спланировать?
- | Как сделать опрос не разовым мероприятием, а постоянно работающей программой?

Методология и инструменты

- | Письменно или устно? На личной встрече или по телефону?

По каким поводам собирать отзывы?

Как часто проводить опросы?

Кто должен проводить интервью?

О чем спрашивать?

Как оценивать результаты и что с ними делать дальше?

Выбираем клиентов для опроса

Каких клиентов выбрать?

Кого в компании клиента опрашивать?

Как пригласить клиента к участию?

Планирование

Формирование структуры опросника

Соотношение качественных и количественных показателей

Подготовка к встрече с клиентом

Отчет о встрече и дальнейшие шаги внутри фирмы

Follow up с клиентом

Отработка техники интервьюирования

Ролевая игра по предложенному сценарию (интервью с клиентом)

| Обсуждение

Дальнейшие шаги

| Планирование программы сбора отзывов для вашей фирмы

Стоимость участия: 26000 рублей, при регистрации двух участников действует скидка 10%, трех — 20%.

[Регистрация](#)

НОВОСТИ КОМПАНИЙ