СВОЙСТВА И ВОЗМОЖНОСТИ ПЛАТФОРМЫ

Краткий контент

- Видео, документы, аудио, ссылки
- Пакеты программ с четким контекстом, целями и временем прохождения
- Соответствие потребностям современных учеников

Миссии

- Реальная практика посредством полученных заданий
- Ученики выполняют реальную работу, сохраняют визуальные и письменные записи своего опыта и делятся своими знаниями с другими

Игрофикация и жетоны

- Очки и турнирные таблицы для продвижения признания, мотивации и вознаграждений, и отслеживания прогресса учеников
- Демонстрация компетенции посредством зарабатывания значимых грамот и жетонов

Каналы обучения

- Связанный контент, организованный вокруг одной концепции
- Структурированное обучение с возможностью задавать, при необходимости, предварительные условия

Проекты и партнерская проверкапроверка

- Возможность подавать более длинные задачи, вводя или загружая документы, или видео
- Партнерская проверка позволяет проводить массивные проверки и осуществлять выборки с минимальным администрированием

Оценки

- Выбор форматов проверки знаний
- Возможность тестирования или подкрепления повторного взаимодействия
- Ввод ключа для сертификационных баллов

Встречи и сотрудничество

- Ученики могут участвовать в «обсуждениях», «лайкать» контент и давать советы на уровне активов
- Делиться личными ресурсами с людьми, у которых нет доступа к платформе

Хронология

- Визуальная история прогресса ученика
- Позволяет легко найти пройденные материалы для быстрого ознакомления

Библиотека ссылок

- Постоянный доступ
- Полностью настраиваемая архитектура (например, по вопросу ученика, по этапу процесса, по потребности бизнеса и т.п.)

Группы/типы пользователей

- Опция для сегментирования учеников
- Создайте общий опыт обучения для групп учеников
- Создавайте разные виды и вариации того же курса для разных групп и типов пользователей

Курирование модераторов

- Модераторы форумов могут легко выделять и объединять полезные посты и комментарии

Электронные таблицы/отчеты

- Отчеты и аналитика
- Административное отображение общего и личного прогресса, статистики, результатов
- Экспортируемые отчеты .csv

Учебный план

- Выпуск контента в четко определенное время (например, Неделя 1, Неделя 2 и т.п.)
- «Закрытие» прошлых недель для обеспечения того, что ученики не отстают

Miller Heiman Group™

www.millerheimangroup.com.ua

Miller Heiman Group™

Service Ready™

РЕШЕНИЯ В ОБЛАСТИ КЛИЕНТСКИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ

При поддержке

Miller Heiman®, Huthwaite®, AchieveGlobal®, Impact Learning Systems® и Channel Enablers®

SERVICE READY FOR TECHNICAL SUPPORT™ И SERVICE READY FOR FIELD SERVICES™

Be READY SOLUTIONS™

ГИБКИЙ ПОДХОД К ОБУЧЕНИЮ, ЧТОБЫ ПОМОЧЬ ВАМ БОЛЬШЕ ПРОДАВАТЬ И ЛУЧШЕ ОБСЛУЖИВАТЬ

Miller Heiman Group™

Сотрудники, ответственные за техническую поддержку и обслуживание на местах, сталкиваются с уникальными испытаниями в процессе поддержки своих клиентов. Помимо того, что им необходимы все навыки общения, что используются другими торговыми представителями, они также лично предлагают решения своим клиентам. Они часто предоставляют услуги в условиях неуверенности с жесткими сроками, крупными бюджетами, комплексными решениями и устрашающей ответственностью. Если их отношение не ориентировано на клиента, ожидания клиента не будет удовлетворены, увеличится количество негативных моментов, впечатление клиента испортится, и клиент уйдет к конкурентам. Поскольку значительное, иногда даже чрезмерное количество ресурсов часто выделяется на обучение в части продукции и техническое обучение, многие сотрудники служб технической поддержки и обслуживания на местах считают, что их задача заключается в исправлении неисправных продуктов. Это всего лишь часть их работы. Они также должны поддерживать/повторно строить взаимоотношения с клиентами. Service Ready for Technical Support™ (для технической поддержки) и Service Ready for Field Services™ (для обслуживания на местах) – это программы, разработанные для того, чтобы помочь всем, кто поддерживает клиентов в технической части. Основываясь на навыках, полученных в ходе программы Service Ready™, программы Technical Support и Field Services укрепляют поведение, ориентированное на клиентов, помогая техническим специалистам связываться со своими клиентами продуктивно и эффективно для создания положительных моментов.

НАШИ ПРОГРАММЫ SERVICE READY FOR TECHNICAL SUPPORT И SERVICE READY FOR TECHNICAL SUPPORT ПРЕДЛАГАЮТ:

SERVICE READY FOR TECHNICAL SUPPORT

Выигрываем их доверие

- Задействовать клиента в качестве бизнес-партнера в процессе решения его вопросов
- Проектирование уверенности вербально (используя эффективный язык), вокально (тон голоса) и не вербально (язык тела)
- Проектирование уверенности в переписке (оставляем профессиональный «цифровой отпечаток»)
- Изучение того, насколько уверенным вас считает ваш клиент
- Достижение взаимопонимания с вашими клиентами

Курирование общения

- Подтверждение вашего понимание, определение проблем и прочих «точек калибровки» клиента
- Установка ожиданий
- Перебивание, изменения фокуса разговора и доминирование в ходе общения
- Обновление/определение состояния клиента
- Сделать все необходимое для достижения цели: определение того, какая дополнительная информация может быть предложена клиенту, какие товары дополнительной стоимости, не влияя отрицательно на прибыль

Обсуждение решения

- Партнерские взаимоотношения с вашим клиентом для более эффективной совместной работы
- Говорим «нет», когда не можем выполнить запрос
- Предоставление альтернатив: Когда вы должны сказать «нет», как вы можете доказать клиенту то, что ваша альтернатива в его наилучших интересах?
- Фокусировка на том, что вы можете сделать
- Обеспечение удовлетворенности клиента

Сохранение спокойствия

- Руководство по поведению для сохранения фокуса под давлением
- Разрядка эмоциональных ситуаций/успокаивание расстроенного клиента
- Восстановление после «катастрофы»:
  - o Восстановление после сложной ситуации
  - o Поддержание отличного отношения

SERVICE READY FOR FIELD SERVICES

Воодушевляющая уверенность

- Задействовать клиента в качестве бизнес-партнера в процессе решения его вопросов
- Проектирование уверенности вербально (используя эффективный язык), вокально (тон голоса) и не вербально (язык тела)
- Проектирование уверенности в переписке (оставляем профессиональный «цифровой отпечаток»)
- Изучение того, насколько уверенным вас считает ваш клиент

Поиск подсказок

- Считывание и толкование языка тела клиента
- Применение взаимодействий клиента к ответам клиента
- Использование ваших наблюдений для изменения способа того, как вы будете взаимодействовать с клиентом для продвижения вперед

Разработка стратегии выхода

- Определение и подтверждение объема работ, который должен быть выполнен
- Управление расширением области определения
- Предоставление альтернатив: Когда вы должны сказать «нет», как вы можете доказать клиенту то, что ваша альтернатива в его наилучших интересах?
- Фокусировка на том, что вы можете сделать
- Установка ожиданий
- Определение состояния для сохранения согласованности с клиентом
- Промежуточные и окончательные брифинги
- Обеспечение удовлетворенности клиента
- Сделать все необходимое для достижения цели: определение того, какая дополнительная информация может быть предложена клиенту, какие товары дополнительной стоимости, не влияя отрицательно на прибыль

Ослабление напряжение

- Достижение взаимопонимания с вашими клиентами
- Сохранение фокуса под давлением
- Разрядка эмоциональных ситуаций/успокаивание расстроенного клиента
- Восстановление после «катастрофы»:
  - o Восстановление после сложной ситуации
  - o Поддержание отличного отношения

ЗАГЛЯНИТЕ ВНУТРЬ

Удовлетворение потребностей сегодняшнего ученика

Наша обучающая платформа дает ориентированные на ученика функциональные возможности, которые включают в себя предписывающие, своевременные и прикладные возможности обучения, объединенные с социальными и игровыми функциями.

Структура включает в себя шесть основных элементов, предварительной просмотр курса, график, таблица лидеров, ваш брифинг, ваши расследования и ваши наблюдения. Краткий экскурс по ним предоставлен ниже.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ПРОСМОТР КУРСА

Предварительный просмотр курса позволяет ученикам понять программу обучения и узнать о том, как перемещаться по платформе, включая основные моменты курса, жетоны и видео, обучающее тому, как использовать сайт.

ГРАФИК

График дает ученикам личный отчет по выполненным заданиям, тут начисляются баллы за выполненные упражнения.

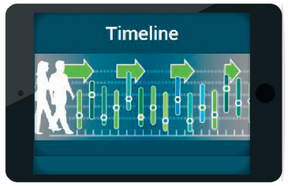
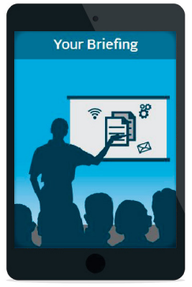


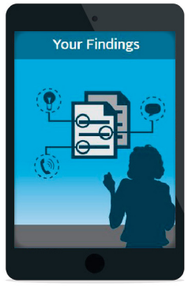
ТАБЛИЦА ЛИДЕРОВ

Таблица лидеров – это электронная таблица, в которой ученики могут просматривать накопленные балы, жетоны, а также свой прогресс. У них также есть возможность просмотреть успехи своих коллег и членов команды.



ВАШ БРИФИНГ

Ваш брифинг – это предварительный просмотр контента Service Ready и инструментов для обучения навыкам. Ученики могут выполнить предварительное задание, просмотреть организационные приветственные сообщения и видео, а также прочие элементы, которые заранее воодушевят их на прохождение курса.



ВАШИ НАБЛЮДЕНИЯ

Этот последний раздел содержит упражнения, инструменты и оценки, которые можно использовать для подкрепления обучения.

© 2016 Miller Heiman Group. All rights reserved.