

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Сервис и деловой *этикет* ДЛЯ КОМАНДЫ

Помогаю компаниям общаться с клиентами на
уровне своего бренда.

Елена Михайлова

СТИЛЬ · ЭТИКЕТ · ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

ДЛЯ КОМПАНИЙ

Клиент запоминает *не прайс, а то, как с ним говорили*

i Дорогой интерьер, а администратор отвечает на бегу

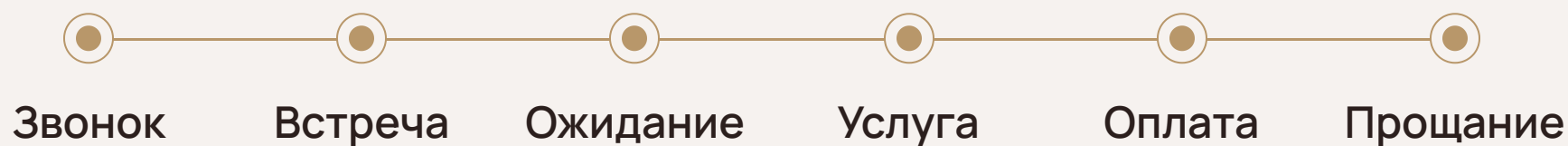
ii Каждый сотрудник общается по-своему, единого стандарта нет

iii Руководитель уверен в продукте, но теряется на переговорах и деловых ужинах

iv Новых сотрудников некому научить тону компании

Впечатление складывается *на каждом шаге*

Мы проходим путь клиента целиком и находим места, где компания теряет впечатление.



На каждом шаге — правила: приветствие, интонация, фразы, внешний вид, реакция на сложного клиента.

Четыре шага *к единому сервису*

1 Аудит

наблюдение, «тайный клиент»,
разбор точек контакта

2 Стандарт

письменный стандарт общения:
фразы, тон, внешний вид

3 Обучение

тренинги с ролевыми играми, 70%
практики

4 Контроль

повторная проверка и
донастройка через месяц



Отдельно — личная работа с руководителем: имидж, переговоры, деловой ужин, выступления.

Программа тренинга *под вашу команду*

Этикет приветствия

Цифровой этикет

Бизнес-ужин

Встреча гостя в офисе

Деловые подарки и мероприятия

Дресс-код для мужчин

Офисный стиль для женщин

3 часа, до 15 человек. Деловые игры и разбор ваших реальных ситуаций. Нужна переговорная и экран.

КЕЙС

Медицинский центр «Hollywood»

7

лет сотрудничества
в роли имидж-дизайнера компании

ИМИДЖ

СТИЛЬ

ДИЗАЙН

УСТАВ

ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

МАСТЕР-КЛАССЫ ПО ДЕЛОВОМУ ЭТИКЕТУ



*«Благодарна за помощь в становлении нашей
компании»*

СВЕТЛАНА, ГЛАВНЫЙ ВРАЧ

Три уровня *работы*

Тренинг

срок: 1 день

Один тренинг 3 часа, до 15 человек, материалы для команды

50 000 ₽

Стандарт сервиса

ОПТИМАЛЬНО

срок: 1–1,5 месяца

Аудит сервиса, 3 тренинга, письменный стандарт общения, проверка через месяц

150 000 ₽

Сопровождение

срок: от 6 месяцев

Всё из стандарта + обучение новых сотрудников, личная работа с руководителем, имидж-консультации, ежемесячная проверка

от 60 000 ₽ / мес

Работаем по договору. Стоимость для больших команд и нескольких филиалов считаю индивидуально.

Как проходит *работа*

Неделя 1

Знакомство с компанией, аудит, «тайный клиент»

Неделя 2

Отчёт по аудиту, проект стандарта общения

Недели 3–5

Три тренинга с командой, отработка сценариев

Через месяц

Повторная проверка, донастройка стандарта

На выходе: отчёт по аудиту, стандарт общения для команды, обученные сотрудники и проверка результата.



Елена *Михайлова*

Эксперт по стилю, этикету и деловому общению. Соединяю классические правила этикета с современной самопрезентацией.

10+ лет

обучаю самопрезентации,
этикету и языку тела

7 лет

имидж-дизайнер медицинского
центра «Hollywood»

ТВ-эксперт

приглашённый эксперт
телеэфиров

Колумнист

журналы «Золотой квадрат» и
«Модный город»

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Обсудим *вашу задачу*

Бесплатная встреча с руководителем или HR, 30 минут.
Расскажу, с чего начать, и подготовлю расчёт под вашу команду.

ВСТРЕЧА С РУКОВОДИТЕЛЕМ · 30 МИН

WHATSAPP · TELEGRAM

+7 910 160-160-2

ГДЕ

Тула · Москва · онлайн

INSTAGRAM

@_elenmikhailova_

САЙТ

elena-expert.tilda.ws