

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ

Цели тренинга: развитие коммуникативных навыков участников, совершенствование приемов и индивидуального стиля делового общения по телефону.

Продолжительность: 8-16 часов

Сервис как инструмент повышения удовлетворенности клиента, как конкурентное преимущество	<ul style="list-style-type: none"> • Сервис, составляющие сервиса. • Цель сервисного обслуживания. • Клиентоориентированный сервис • Что значит «клиент всегда прав» • Формула сервиса • Потребности клиентов в обслуживании • Из чего состоит хорошее обслуживание. Основные принципы качественного обслуживания. Стандарты и правила обслуживания. Сервисное поведение
Основы деловых телефонных коммуникаций	<ul style="list-style-type: none"> • Телефонный этикет • Главные функции при работе на телефоне • «Осязаемые» и «неосязаемые» стандарты телефонной поддержки • Формирование впечатления • Пригодные и непригодные фразы в деловом общении
Правила и стандарты телефонного общения	<ul style="list-style-type: none"> • Первые действия при приеме звонка. • Трансфер звонка. • Стандарты завершения звонка. • Стандарты исходящих звонков.
Мастерство обработки входящего контакта	<ul style="list-style-type: none"> • Активное слушание клиента, поддержание контакта • Модель ведения деловой беседы, запрос информации от клиента • «Ведение» в беседе: управление с помощью вопросов
Передача информации. Консультирование	<ul style="list-style-type: none"> • Алгоритм ответа на вопрос. • Техники презентации и аргументации • Консультирование клиентов разной степени осведомленности о предмете разговора • Техники работы с возражениями и сомнениями клиента • Отказ клиенту: стандарты и правила «нет» • Предложение альтернатив

Результат:

- ✓ Участники овладели необходимыми навыками и стандартами, универсальными правилами делового телефонного общения
- ✓ Участники понимают, как транслировать в общении с клиентами по телефону необходимый имидж компании

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.