

ТЕЛЕФОННЫЙ СЕРВИС

Цель: сформировать у сотрудников навыки профессионального телефонного взаимодействия с клиентами

Для кого: для телефонных сотрудников

Продолжительность: 8 часов

Основы телефонной коммуникации	<ul style="list-style-type: none">• Актуальность навыка телефонного общения• Алгоритм телефонного разговора, основные этапы• 5 золотых принципов телефонной коммуникации: доброжелательность, активность, комфорт, корректность, выразительность
Основные правила общения по телефону	<ul style="list-style-type: none">• Внимательность к информации клиента, запоминание и использование в разговоре• Уверенность и профессионализм• Постоянное присутствие сотрудника на линии• Безошибочная фиксация информации от собеседника в процессе разговора• Отсутствие шумов на линии
Постановка собеседника на удержание	<ul style="list-style-type: none">• Постановка собеседника на краткосрочное ожидание• Действия при необходимости долгосрочного ожидания• Перевод собеседника на другого специалиста (при необходимости)
Работа с клиентом в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none">• Виды нестандартных ситуаций и правила реагирования: агрессивный клиент; вынужденный отказ клиенту в просьбе; оскорбления и угрозы со стороны клиента в адрес сотрудника и компании; разговорчивый клиент; технический сбой в работе компании; клиент требует пригласить к телефону руководителя; и др.

Результат:

- ✓ Участники понимают особенности позиционирования бизнес-консультанта
- ✓ Осознают необходимость повышения показателей продаж при сохранении высокого уровня сервиса
- ✓ Участники владеют инструментом «воронка продаж» для анализа и планирования деятельности
- ✓ Участники умеют управлять разговором, удерживать инициативу, владеют методом перехвата инициативы
- ✓ Участники понимают важность соблюдения этапов разговора и умеют их качественно проводить
- ✓ Отрабатывают и корректируют алгоритм и инструменты на разговоре с реальными клиентами

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