

Программа тренинга «Профессиональные навыки общения по телефону. Базовый уровень»

1. Вступление, введение в тему. Актуальные требования клиентов к обслуживанию

- Ожидания клиентов – что поменялось в обслуживании (КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ – что ждут клиент и что выгодно компании)

2. Мастерство общения по телефону

2.1. Телефонный этикет

- Телефонный деловой этикет: правила ответа на входящий звонок/исходящие звонки телефонного контакта, запрос и предоставление информации клиенту, вежливый отказ, постановка звонка на удержание, переключение звонка, позитивность речи
- Практика – прослушивание звонков разных компаний и обсуждение восприятия клиентом качества обслуживания
- Закрепление знаний – тест на знание телефонного этикета

2.2. Голос и интонации в процессе общения

- Как правильно настроить свой голос на работу: речевая гимнастика, отработка дыхательных упражнений и упражнений для артикуляции
- Эмоциональная грамотность – умение распознавать эмоции клиентов и правильно влиять на них. Практика
- Теплота контакта – как установить ее (стандартные ситуации и ситуации конфликта/агрессии). Прослушивание звонков, отработка на практике

2.3. Основные принципы эффективной коммуникации

- Корректные вопросы
- Активное слушание
- Алгоритм ответа на вопрос
- Техники резюмирования и перефразирования

2.4. Специфические навыки в работе оператора

- Спонтанное говорение
- Быстрое переключение внимания, умение делать несколько дел одновременно
- Ведение в беседе: управление с помощью вопросов
- Работа с кейсами, видео-анализ. Каждый участник тренинга выступает в роли оператора и клиента, получает возможность посмотреть (послушать) себя со стороны, получает оценку по чек-листу и рекомендации по развитию навыков

3. Работа с раздраженными/конфликтными клиентами

- Стратегии поведения в конфликтах – что и когда применять. Тестирование – мой стиль поведения в конфликтных ситуациях
- Основные правила поведения в конфликтной ситуации (классический алгоритм, который используется во всех конфликтных ситуациях, кроме жалоб)
- «Жалоба как подарок» - алгоритм работы с жалобами и претензиями

- Приемы нейтрализации агрессии, манипуляций
- Работа с кейсами, видео-анализ. Каждый участник тренинга выступает в роли оператора и клиента, получает возможность посмотреть (послушать) себя со стороны, получает оценку по чек-листу и рекомендации по развитию навыков

4. Основы стресс-менеджмента для операторов КЦ

- Определение стресса, отношение к стрессу
- Методы урегулирования своего эмоционального состояния
- Формирование «копилки» упражнений против стресса

Корпоративный онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определяются с Заказчиком
- Продолжительность курса: **2 вебинара по 4 часа (теоретическая часть)**

Что понадобится:

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

Курс проводится с использованием следующих инструментов:

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Miro / Lucid – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

Корпоративный очный формат

(выезд тренера на площадку к Заказчику)

Параметры очного формата

- Продолжительность тренинга: **2 дня.**
- Начало занятий: **10:00**
- Окончание занятий: **18:00**