Программа тренинга

«Сценарий звонка как инструмент продаж оператора КЦ»

1. **Вступление, постановка задачи.**
2. **Цель создания и использования сценариев**
   2.1. Цель сценариев диалогов с клиентом
   2.2. Сценарии диалогов с клиентом и бизнес-процессы компании
   2.3. Современные требования к эффективным сценариям
   2.4. Создание единой системы сценариев в компании

3. **Структура сценария**
   3.1. Структура сценариев назначения встреч и продажам по телефону
   3.2. Структура «продающего» сценария: наполнение контентом каждого этапа продаж
   3.3. Техника продаж и сценарий: как отразить всё в содержании?

4. **Создание результативного содержания в сценарии**
   4.1. Алгоритм создания «продающих» сценариев
   4.2. Определение цели диалогов с клиентом – основа успешного сценария
   4.3. Как формулировать цель звонка в сценарии, чтобы он не воспринимался как спам и навязанная реклама?
   4.4. Этапы продаж в сценарии
   4.5. Главные ошибки в сценариях
   4.6. Что такое «продающий» сценарий? Критерии «продающего» сценария. .

5. **Фокусы на клиента. Клиентоориентированность в сценариях диалогов с клиентом. Позитивное управление диалогом в сценарии**

   5.1. **И это всё о Нём!** Изменение фокуса внимания и ведения разговора **на клиента**
   5.2. Употребление позитивных слов в сценарии телефонного звонка – важнейшая особенность налаживания долгосрочных доверительных отношений с клиентом.
   5.3. Психологическая основа употребления позитивных слов
   5.4. Особенности содержания в этапе «презентация»
   5.5. Секреты в знакомых словах – что влияет на решение клиента?
   5.6. Три фокуса в современной презентации
   5.7. Правила написание любых сценариев разговоров с клиентом

6. **Методика работы с операторами**. **Как научить оператора работать со сценарием?**

   6.1. Свободный диалог и сценарий: баланс в свободе общения
   6.2. Обучение сценарию сотрудников КЦ – методика обучения операторов мыслить и вести разговор в рамках сценария
   6.3. Направление оператора на важные акценты в сценарии, как помощь в управлении разговором.
   6.4. Как отучить сотрудника от привязанности к сценарию и на каком этапе?

7. **Сценарии для автоматических сервисов.**
   7.1. Как писать сценарии для автоматических сервисов?

7.2. Ключевые особенности ведения диалога с клиентом в электронной переписке.

8. Практика. Практическая работа с имеющимися у участников курса сценариями/написание новых сценариев. Обратная связь и рекомендации ведущего курс тренера по созданным в процессе обучения сценариям участников.

9. Завершение тренинга. Ответы на вопросы.

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте

Продолжительность курса: **3 дня**.

Начало занятий: **10:00**

Окончание занятий: **15:15**

Продолжительность программы 16 ак. часов

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.
- Padlet – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс

Корпоративный курс:

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно как в онлайн-формате, так и в очном формате с выездом ведущего курса к Вам в контакт-центр в любую страну и город или на нашей территории.

Преимущества корпоративного обучения

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Максимальная численность группы: 16 человек
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.

- Адаптировать учебные материалы под специфику работы контакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам, если тренинг проводится на Вашей территории

Расписание курса в очном формате

(доступен только при корпоративной форме обучения)

Продолжительность курса: **2 дня**.

Начало занятий: **10:00**

Окончание занятий: **18:00**

Продолжительность программы 16 ак. часов