

Программа курса: «Профессиональные навыки для сотрудников КЦ. Продвинутый уровень»

Цели курса:

Ключевые задачи тренинга:

- Повысить мотивацию сотрудников на эффективную работу в КЦ (профилактика профессионального выгорания для опытных сотрудников)
- Повысить уровень презентационных навыков – умения убеждать, аргументировать, отвечать на сложные вопросы
- Повысить уровень коммуникативных навыков через управление диалогом, «живой диалог»
- Повысить качество коммуникации (сократить время разговора за счет управления диалогом, повысить удовлетворенность клиентов и снизить количество повторных обращений по одному и тому же вопросу),
- Повысить стрессоустойчивость сотрудников за счет владения техниками «Жалоба как подарок» и «психологическое самбо»
- Дать техники саморазвития – колесо успеха и самокоучинг на рабочем месте.

1. Работа в условиях стресса и многозадачности

- 1.1. Работа как внутренняя игра – техники смены фокуса внимания в работе с людьми (клиенты и сотрудники)
- 1.2. Геймификация – новые технологии для повышения мотивации сотрудников КЦ
- 1.3. Разных подход к эффективной организации работы по типу сотрудника – рационал или иррационал
- 1.4. Целеполагание – как планировать свою деятельность самостоятельно и достигать целей
- 1.5. Техники самоконтроля и саморазвития (колесо успеха, самокоучинг)

2. Основы профессионального общения – фокус внимания на клиента

- 2.1. Общие тенденции и основные изменения в понятиях «сервис» и «качество обслуживания»

За последние несколько лет появились новые ориентиры при обслуживании клиентов:

- Живой диалог – простое человеческое общение как «со своим» (уход от шаблонных выражений и фраз)
- Оператор - «адвокат клиента» (не воспитываем клиента, встаем на его сторону)
- Жалобы и претензии – важны и нужны, так как делают нас лучше (как воспринимать жалобы позитивно)

- 2.2. Компания глазами клиента – что хотят услышать клиенты, ожидания по уровню обслуживания (модель KANO)

- 2.3. **Практика:** прослушивание записей звонков – оценка их глазами клиента (сформирован ли позитивный имидж компании-клиента)

3. Техники живого диалога и подстройки под настрой клиента

- 3.1. Правило доброжелательности (подстройка под настрой/ улыбка в разговоре не всегда уместна)
- 3.2. Управление диалогом – сокращение времени разговора за счет ведения диалога оператором
- 3.3. Живой диалог – как «цепляться» за слово клиента

- 3.4. Типология DISC – ищем правильные аргументы для собеседника, искусство быть убедительным
- 3.5. **Практика:** создание сценария «живого разговора» с клиентом, отработка в ролевых играх

4. «Жалоба как подарок» - алгоритм работы с жалобами и претензиями

4.1. Меняем отношение к жалобам и конфликтам – учимся воспринимать такие ситуации позитивно, извлекать из них уроки и тренировать свои коммуникативные навыки

4.2. Основные шаги в работе с конфликтами:

1. Поблагодарить («спасибо, что нашли возможность сообщить нам об этом...»)
2. Объяснить, почему вы приветствуете жалобу («нам действительно важно, чтобы вы получили удобный сервис» и т.п.)
3. Переключить на конкретное действие («нам с вами прямо сейчас нужно зафиксировать эту ситуацию» или «я вас прямо сейчас соединю с сотрудником, который владеет информацией по вашему вопросу» и т.п.)

5. Психологическое самбо - защита от манипуляций и агрессии, основы стрессоустойчивости

Рассматриваются алгоритм манипуляции (для понимания процесса влияния на эмоциональное состояние другого человека и «расшатывание» его) и техники блокировки (защиты) от манипуляций, как результат операторы гораздо спокойнее воспринимают любую агрессию и учатся защищаться, соблюдая правила делового этикета.

Техника «наведения тумана», техника бесконечного уточнения, техника английского профессора и техника испорченной пластинки.

Практика: отработка ответов на агрессивные «наезды» и манипуляции позвонивших.

6. Завершение тренинга

- 6.1. Самооценка по итогам обучения (формируем колесо успеха)
- 6.2. Составление плана развития навыков
- 6.3. Вручение сертификатов, сессия вопросов-ответов

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**