Программа курса «Профессиональные навыки при общении по телефону. Второе дыхание»

Цели курса:

Ключевые задачи оператора в проекте – «голос» компании клиента (как использовать имидж компании, ее ценности при общении с клиентами):

- дать принципы работы в ситуации многозадачности и стресса,
- повышаем уровень коммуникативных навыков через «живое» общение с клиентами компании,
- 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
- самокоучинг – как развиваться на рабочем месте.

Формат работы

Формат взаимодействия для получение максимального эффекта от обучения:

- Предтренинговая диагностика (прослушивание звонков, анкетирование и тестирование операторов и создание кейсов для тренинга)
- Обучение (работа на тренинге, 2 вебинара)
- Формирование программы по сопровождению (общий чат, прохождение тренажеров на платформе ispring, конкурсы, рейтинги, геймификация)

1. Профессиональное (эмоциональное) выгорание в работе оператора

1.1. Определение профессионального (эмоционального) выгорания, тестирование и самооценка

1.2. Этапы развития синдрома профессионального выгорания в деятельности оператора Контакт-центра

1.3. Методы профилактики профессионального выгорания (повышение значимости работы оператора, фокус внимания на клиента)

2. Повышение значимости работы оператора – роль оператора для клиента, вклад в работу компании

2.1. Цели и задачи контактного центра

2.2. Как реализация целей и задач влияет на имидж компании

2.3. Роль оператора в работе компании

3. Основы профессионального общения – фокус внимания на клиента. Эмпатия в балансе

3.1. Общие тенденции и основные изменения в понятиях «сервис» и «качество обслуживания»:

- Живой диалог – простое человеческое общение как «со своим» (уход от шаблонных выражений и фраз)
- Управление диалогом – сокращение времени разговора за счет ведения диалога оператором
- Оператор - «адвокат клиента» (не воспитываем клиента, встаем на его сторону)

- Примеры эмпатичных фраз и разбор рабочих ситуаций

4. Техники подстройки под стиль коммуникации клиента (типология DISC)

4.1. Типология клиентов по DISC

4.2. D (красный тип) – резкий и требовательный

4.3. I (желтый тип) – многословный и необязательный

4.4. S (зеленый тип) – сомневающийся и консервативный

4.5. C (синий тип) – внимательный к деталям и критикующий

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

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

5.2. 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.)

6. 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.

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**