

KOMUNIKAČNÍ A PRODEJNÍ DOVEDNOSTI PO TELEFONU

Kurz je určen všem, kteří pečují o zákazníka, vedou většinu konverzace se zákazníkem po telefonu, prodávají zboží, službu či myšlenku nebo se na takový krok připravují. Určen např. zaměstnancům call center, supervizorům, zaměstnancům zákaznického servisu, help desků nebo recepcí bez ohledu na oblast činnosti, prodejcům po telefonu, týmovým leaderům. Cílovou skupinu tvoří zaměstnanci společnosti dle požadavků zadavatele. Pro tuto cílovou skupinu je kurz speciálně připraven na míru aktuálním potřebám.

Cíle kurzu

- Pochopit správně co to je zákaznický servis a prodejní přístup a proč ho organizace považují za klíčový.
- Naučit se profesionálně komunikovat a vystupovat po telefonu.
- Naučit se nabízet správně pomoc, produkt či službu.
- Porozumět specifikům telefonické komunikace.
- Obstát v komunikaci s rozdílnými typy klientů, reagovat adekvátně na interkulturní rozdíly v telefonické konverzaci.
- Naučit se odhalit své silné a slabé stránky v komunikaci s klientem.
- Dokázat zachytit a využít prodejní signál.

Obsah

Zákaznický servis a jeho podstata. Role a osobnost pracovníka zákaznického servisu. Specifika telefonické komunikace – správná mluva, nejlepší triky pro efektivní komunikaci, čeho se po telefonu vyvarovat. Typologie zákazníka, kam se mohu zařadit já? Vedení a fáze telefonického rozhovoru, jak telefonický hovor nejlépe strukturovat s ohledem na mé cíle a cíle mého zaměstnavatele.

Délka kurzu

1 den.

Kapacita kurzu

Max. 12 účastníků.

Místo konání

Dle specifikace zadavatele (lze využít prostor CSA Services, s.r.o.).

Materiály

Všichni účastníci obdrží skripta, kde jsou obsažena témata a informace ke kurzu. Skripta slouží účastníkům hlavně po skončení kurzu k dalšímu studiu.

Metody práce při realizaci tréninku

Kurz je rozdělen na teoretickou část a praktickou část. Během kurzu kombinujeme obsahovou teorii (know-how uzpůsobené potřebám zadavatele) s interaktivní formou práce s propracovanou metodikou. Velká část dne probíhá formou praktického nácviku s využitím videotréninku, různých testů a skupinové diskuze, které vedou účastníka zábavnou formou ke zjištění a osvojení podstatných věcí v dané problematice.

Cena kurzu

Odvíjí se od parametrů jednotlivých zakázek. Kontaktujte nás pro více detailů.

Cena kurzu zahrnuje

- Lektorské vedení;
- Náklady na dopravu a ubytování lektora;
- Technické pomůcky;
- Studijní podklady a materiály pro účastníky;
- V případě využití prostor dodavatele je pronájem včetně lehkého občerstvení během kurzu;
- Výstupní zpráva a vyhodnocení kurzu pro zadavatele;
- Certifikát o úspěšném absolvování kurzu.

CSA Services, s.r.o., K Letišti, 16100, Praha 6, Česká republika
Tel.: +420 239 007 777, Fax: +420 239 007 755, www.csaservices.cz