



Evžen Cekota

Evžen Cekota, s.r.o.
Michalská 9
811 01 Bratislava
Slovakia

+421 2 54 64 64 14
www.cekota.com

Školitel

Evžen Cekota je tvůrcem tohoto programu a zároveň jeho hlavním trenérem. Už 15 let se věnuje komunikaci, koučinku, osobnímu a manažerskému rozvoji a poradenství. Je držitelem certifikace pro techniky NLP (Neurolinguistic programming Practitioner) na úrovni NLP Master Practitioner. Zaměřuje se především na zkoumání metod a řízení emočních stavů.

Termín

Praha:
5. 2. 2007

Bratislava:
8. 2. 2007

Další termíny najdete
na www.cekota.com

Workshop určen

Manažerům call center,
marketingovým
specialistům,
interním trenérům
a koučům,
špičkovým agentům
call center.

Maximum z agentů call centra

*aneb jak vést
zákazníka
během rozhovoru*

*k maximální spokojenosti
elegantně, rychle a eticky.*

**workshop
a emailový koučink**

Záměr workshopu

„Největší peníze v budoucnosti firmy vydělají na službách a své schopnosti a pohotovosti přinést zákazníkovi překvapení a nezapomenutelný zážitek.“

Překvapení a zážitek? V kontaktu s lidmi? Co dělá takový kontakt jedinečným? Kdyby existovalo kouzlo, které udělá jakoukoli službu jedinečnou, co by to bylo?

Pocity, emoce, stav.

Co získáte

Úspěšnost klientských telefonátů ovlivňují různé faktory, zvláště fyziologie, která se projeví v hlase, precizní použití jazyka a zaměření pozornosti agentů. Tyto faktory lze velmi úspěšně rozvíjet a využívat. A přesně to se naučíte během našeho workshopu. Obdržíte celou řadu praktických a užitečných pomůcek a nástrojů pro učení, plánování a řízení dlouhodobého rozvoje těchto „měkkých“ dovedností.

Běž tam jako první!

Emoce a stavy se mezi lidmi rychle přenášejí. Jsou nakažlivé. Je důležité, aby agent uměl užitečný a vhodný emoční stav **nejdříve navodit u sebe**. To se okamžitě projeví na hlase a na volbě jazykových prostředků a ovlivní to i klienta.

Představte si, že po takové investici jste schopni:

- Rychle poslechem **odhadnout stav a emoce**, ve kterých se zákazník nachází, a ovlivnit je.
- Použít **praktický návod a postupy** pro trénink a koučování emočních dovedností u sebe a v týmu agentů.
- **Udržet si jasnou hlavu** a zaměření na žádoucí výsledek rozhovoru – v jakékoli situaci.
- **Ovládat emoční stavy** pomocí tří základních spouštěcích mechanismů.
- **„Zabalit“ jakýkoli produkt** či službu do odpovídajících emocí pomocí hlasu a jazykových prostředků.
- Ovládat 5 nejdůležitějších stavů pro **fáze zákaznického skriptu**.
- Ovládat 3 bleskové techniky **zvládnutí stresu a emoční ochrany** agenta.
- Vylepšit jakýkoli prodejní či zákaznický skript či marketingovou propozici pomocí **„transformačního slovníku“**.
- Komunikovat jako hráč. Ten, kdo kontroluje **pravidla a rámec hry**, má největší šanci vyhrát.
- Vnést rozmanitost do používání komunikačních technik – **práce s intenzitou**, stavy – Metoda 3S.

*Jedinečné techniky řízení stavů, nálad a reakcí,
které používají špičkoví herci, moderátoři,
vyjednaváci a lidé, kteří potřebují
přesvědčit lidi kolem sebe.*



Investice

účastnický poplatek:

9 700 Kč bez DPH

- Cena programu zahrnuje jednodenní workshop a následujících 10 koučinkových emailů.
- V ceně jsou zahrnuty studijní materiály a občerstvení během přestávek.
- Účastnický poplatek je třeba uhradit bankovním převodem na náš účet před zahájením kurzu.
- Podrobnosti k provedení platby a fakturu vám zašleme po předběžné rezervaci.

Registrace

Jana Šišková,
customer service & trainings
jana.siskova@cekota.com
+421 2 54 64 64 14
nebo na www.cekota.com

Tip pro vás

MAX | tip

bezplatný emailový bulletin
z oblasti osobního
rozvoje, komunikace
a mentálních dovedností

Zaregistrujte se zdarma
jako odběratel bulletinu
max|tip na
www.cekota.com

nebo zašlete email na
maxtip@cekota.com

Poznatky určitě využijete pro:

- Vylepšení osnov stávajících interních a externích školení.
- Lepší spolupráci s marketingovými specialisty, kteří pro vás připravují produkty a služby.
- Upřesnění kritérií a postupů měření kvality práce agentů.
- Vytvoření jednoduchého akčního plánu pro váš tým v call centru.

Program

Maximum z agentů call centra je jedinečná kombinace dvou částí:

A) WORKSHOP (1 den)

- 8.30 Registrace účastníků
- 9.00 Dopolední modul
- 12.30 Přestávka
- 13.45 Odpolední modul
- 17.00 Ukončení workshopu

B) EMAILOVÝ KOUČINK (10 dní)

- 10 opakovacích lekcí formou samostudia.
- Nenecháme vás „vychladnout“ – budeme ve spojení prostřednictvím emailu s novými podněty, návody, tipy a úkoly.
- Emailový koučink upevní získané dovednosti a napomůže jejich integraci do každodenního života.

UPOZORNĚNÍ!

Toto není klasické školení o tom, jak odpovídat do telefonu a procházet jednotlivé fáze zákaznického skriptu. **Je to workshop pro pokročilé – pro lidi s praktickou „hands on“ zkušeností.**

Vyzkoušíte si praktické techniky, jak dostat sebe a zákazníka rychle do stavu:

FASCINACE	ROZHODNOSTI	KLIDU A POHODY
ZVĚDAVOSTI	ENERGIE	DŮVĚRY
PŘESVĚDČIVOSTI	MOTIVACE	POZORNOSTI

Proč?

V okamžiku komunikace je volba slov a obrátů naprosto nevědomá dovednost a ovlivňuje ji právě emoční a mentální stav. Stav je základ pro to, aby vaše skripty, propozice, výhody, parametry a jiné úžasné charakteristiky vašich služeb zákazníků nejen **pochopil rozumem**, ale také **uchopil pocitem**. Ukážeme vám, jak to dělat rychle a elegantně. Vaši zákazníci pak budou následovat automaticky.

Pak prodáte.

Evžen Cekota
Autor a trenér

Další vzdělávací projekty

Osobní síla – Jak maximálně **využít svůj osobní kapitál** v profesní kariéře i v osobním životě **pro to, co chcete!** Jak maximalizovat své vnitřní a vnější zdroje.

Přesvědčivě přesvědčivý – Unikátní **soubor lingvistických technik pro přesvědčování a ovlivňování**. Diagnostický systém, **jak proniknout k podstatě věcí**, které si lidé myslí a neříkají. Po tomto workshopu se na jazyk a vliv řeči budete dívat jinýma očima.

Síla rituálu – Jak si na konci roku **vyčistit hlavu od věcí minulých** a vytvořit prostor pro nové záměry a životní dobrodružství. Inventura uplynulých 12 měsíců, proč novoroční předsevzetí nefungují a jak si vytvořit báječný rok 2007.

Můj životní kompas – Jak rozpoznat, instalovat a měnit to, co ovlivňuje naše vědomá i nevědomá rozhodnutí – **osobní hodnoty, kritéria, standardy a soubor přesvědčení**. Jak otáčet kormidlem života podle vlastní mapy, a ne podle snů a představ jiných lidí..