Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

DOKUMENT

Osnova kurzu

KATEGÓRIA

Komunikačné zručnosti

FORMA VÝUČBY

Prezenčne v Bratislave alebo online s lektorom

CENA BEZ DPH

189,00 €

CENA S DPH

232,47 €

vrátane 23 % DPH

Macrosoft školiace centrum

Aktuálne informácie na Macrosoft.sk

PDF OSNOVA

Call Centrum - Komunikačné zručnosti

Prehľad tém kurzu, rozsahu výučby a základných informácií o školení.

Školenie „Call Centrum - Komunikačné zručnosti“ je určené pre pracovníkov call centier, obchodníkov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón ako hlavný nástroj kontaktu s klientom. Témy školenia poskytujú jasný a zrozumiteľný úvod do praktického používania vyspelých komunikačných techník, ktoré sú zamerané predovšetkým na verbálnu komunikáciu. Účastníci si vyskúšajú techniky, ktoré môžu mnohonásobne zvýšiť dopad a efektivitu ich rozhovorov s klientmi a zároveň ich budú môcť používať okamžite. Pri tréningu sa využívajú prvky a postupy neuro-linvistického programovania, ktoré v oblasti komunikačných techník predstavuje jednu z najúčinnejších metód sebareflexie a zdokonaľovania vlastného potenciálu.

OBSAH ŠKOLENIA

01

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver)

Štruktúra predstavenia sa Najčastejšie chyby pri telefonovaní Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

02

Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať

Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor Neverbálna komunikácia počas telefonovania Telefonická komunikácia: Strata informácií pri telefonovaní Neverbálne prvky pri telefonovaní: (modulácia hlasu a úsmev)

03

Ako upútať pozornosť klienta, techniky kladenia otázok

Uzavreté a otvorené otázky, podpora klienta, rozprúdenie rozhovoru Detekcia potrieb klienta, aktívne počúvanie Techniky aktívneho počúvania (parafráza, otázky, vyjadrenie pochopenia)

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

04 **Problémový telefonát**

agresívny klient pasívny klient odmietajúci klient reklamácia

05 **Vybrané techniky asertívneho vedenia telefonátov**

„Obohratá gramoplatňa“ „Otvorené dvere“

Tento dokument slúži ako informačný prehľad osnovy školenia. Aktuálne termíny, miesto konania a dostupnosť nájdete na Macrosoft.sk.

https://www.macrosoft.sk/sk/kurz/call-centrum-komunikacne-zrucnosti