

Osnova kurzu

KATEGÓRIA

Komunikačné zručnosti

FORMA VÝUČBY

Prezenčne v Bratislave
alebo online s lektorom

CENA BEZ DPH

195,00 €

CENA S DPH

239,85 €

vrátane 23 % DPH

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia

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

Rozvojový tréning Telefonická a e-mailová komunikácia v prostredí komunikačných médií je určený na rozvoj profesionálnych zručností v komunikácii pre manažérov, obchodníkov, operátorov, marketingových pracovníkov, asistentov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón a e-mail. Kurz je zameraný na profesionálne zvládnutie rôznych predvídateľných aj nepredvídateľných situácií so zámerom dosiahnutia želaných výsledkov a cieľov v komunikácii prostredníctvom komunikačných médií.

OBSAH ŠKOLENIA

01

Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

02

Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

03

Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt

štruktúra telefonického oslovenia, techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera), záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu, tvorba a štruktúra účinnej správy, presvedčivá správa v štyroch krokoch

04

Riešenie kritických situácií počas telefonovania

riadenie rozhovoru, zvládnutie komunikácie s rôznymi typmi osobností, využitie tónu a tempa reči, motivácia partnera

05

Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

06

Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

07

Profesionálne telefonovanie

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver) Štruktúra predstavenia sa, Najčastejšie chyby pri telefonickom rozhovore, Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

08

Telefonický rozhovor

Typológia volajúcich, Spôsoby jednania, Komunikačné štýly, Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, Neverbálna komunikácia počas telefonovania

09

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

Parafrázy a zhrnutia, Motivačné frázy, Odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru, Vyhodnotenie telefonátu

10

Profesionálna e-mailová komunikácia

Pravidlá pre písanie správ, Návod a nácvik techník písania účinných e-mailov, Najčastejšie chyby pri písaní správ, Odporúčania pre zostavenie štruktúry správ

11

Riešenie krízových správ

Podávanie informácií cez e-mail, Sťažnosti a reklamácie

Tento dokument slúži ako informačný prehľad osnovy školenia. Aktuálne termíny, miesto konania a dostupnosť nájdete na [Macrosoft.sk](https://www.macrosoft.sk).

<https://www.macrosoft.sk/sk/kurz/profesionalna-telefonicka-a-emailova-komunikacia-i>