respect@institutrb.ru
Уфа: 8 347 216-42-14
Краснодар: 8 (861) 2-555-474 доб.140

Эффективные телефонные переговоры

г. Уфа, ул. 50 лет СССР, д.48/1, бизнес-центр «Респект»

Очная

Обучение эффективной модели обслуживания по телефону.
Корпоративное обучение (группа 15-20 чел.).
Стоимость указана за одного сотрудника.

Стоимость обучения

9000 руб.

Программа

Задачи

обучение эффективной модели телефонных переговоров
освоение базовых инструментов телемаркетинга
освоение особенностей консультирования клиентов по телефону
развитие компетенции в сфере общения с клиентом

Участники ЗНАЮТ

Особенности ведения и структуру телефонного разговора
Правила бизнес-этикета по входящим звонкам
Речевые модули для типичных ситуаций, с которыми ежедневно сталкиваются операторы
Приемы и методы ведения разговора в нестандартных и конфликтных ситуациях
Методы повышения стрессоустойчивости
Методы работы с голосом

respect@institutrb.ru
Уфа: 8 347 216-42-14
Краснодар: 8 (861) 2-555-474 доб.140

Участники УМЕЮТ

Следовать разработанному плану телефонного звонка
Устанавливать контакт и выстраивать отношения с любым типом клиентов
Поддерживать разговор, применяя приемы активного слушания
Применять методы психологической разгрузки
Завершать телефонный разговор, выводить клиента на сделку

Краткая программа тренинга (подробная программа тренинга по запросу)

Удовлетворенность клиента как основа лояльности
Основные правила телефонных разговоров
Установление контакта
Диагностика потребностей клиента
Презентация продукта
Работа с возражениями
Голос оператора как инструмент влияния
Профилактика эмоционального выгорания оператора
Работа на завершении разговора и выведение на закрытие сделки

Раздаточный материал