

Эффективные телефонные переговоры

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

Очная

обучение эффективной модели обслуживания по телефону

Стоимость обучения

9000 руб.

Продолжительность

16 ак. часов, 2 дня

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

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