

TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA



KORZYŚCI UCZESTNICTWA W SZKOLENIACH ZAMKNIĘTYCH

- Program indywidualnie przygotowany dla Uczestników szkolenia
- Część praktyczna szkolenia opracowana w oparciu o specyfikę branży i stanowiska uczestników
- Imienny certyfikat ukończenia szkolenia
- Bogaty pakiet materiałów szkoleniowych
- Doświadczona kadra trenerska
- Realizację w formie 20% teorii, 80% praktyki
- Dostęp do najnowszej wiedzy i narzędzi szkoleniowych

Warunki organizacyjne:

Termin	Do ustalenia.
Miejsce	Do ustalenia. Szkolenia organizujemy na terenie całego kraju.
Przybliżony koszt	3500 PLN netto – 1 dzień szkoleniowy (8 godzin zegarowych) dla grupy do 10 osób. 10% zniżki przy podpisaniu umowy na miesiąc przed realizacją szkolenia.

W cenie: opracowanie indywidualnego programu dopasowanego do potrzeb Klienta, przygotowanie materiałów uwzględniających specyfikę branży, przeprowadzenie szkolenia, bogaty pakiet materiałów szkoleniowych, imienne certyfikaty ukończenia szkolenia.

PRZYKŁADOWE MODUŁY SZKOLENIA

Cel szkolenia:

Jakość obsługi klienta jest ważną formą komunikacji między interesantem a firmą. Trzeba staranie przygotować się, aby sprostać oczekiwaniom naszego rozmówcy. Dlatego też celem szkolenia jest wypracowanie w uczestnikach umiejętności zarządzania relacjami z klientami na wysokim poziomie.

Moduły Szkoleniowe:

- **KOMUNIKACJA WERBALNA** (m.in. głos- podstawowe narzędzie przekazu, dobór słów oraz ton wypowiedzi, sposoby przyciągania uwagi słuchaczy, środki i techniki oratorskie, dostosowanie formy do przekazywanego materiału, budowanie pozytywnych relacji za pomocą słowa, zakres i sposoby pozyskiwania informacji).
 - **STANDARDY TELEFONICZNEJ OBSŁUGI KLIENTA** (m.in. rola telefonicznej obsługi klienta- jakość obsługi a pozycja firmy na rynku, odkrywanie i zaspokajanie potrzeb Klientów, typy klientów, pożądanie i niedozwolone zachowania w kontaktach z klientem, czas trwania rozmowy, kultura rozmowy telefonicznej).
 - **JĘZYK I ETAPY ROZMÓW TELEFONICZNYCH** (m.in. efekt pierwszego wrażenia- powitanie i rozpoczęcie rozmowy, etapy rozmowy z klientami- sposoby rozpoczynania rozmów, kiedy i jak sfinalizować rozmowę, sposoby zamykania rozmowy kluczowe kompetencje pracowników działu sprzedaży, , etykieta rozmowy telefonicznej- przekazywanie rozmów, rozmowy przychodzące, rozmowy wychodzące, kluczowe momenty i punkty zwrotne w rozmowie telefonicznej, pytania jako narzędzie zdobywania informacji, rozmowa ze skryptu czy improwizacja).
 - **POZYSKIWANIE KLIENTA** (m.in. zmiana cech na korzyści, , źródła pozyskiwania klientów, bazy danych, promocje, reklama, dopasowanie oferty do Klienta, wyznaczanie celu sprzedażowego za pomocą zasady SMART).
 - **WYWIERANIE WPŁYWU NA KLIENTA** (m.in. zasady wywierania wpływu w sprzedaży m.in. społeczny dowód słuszności, ekspert, zasada lubienia, stopa w drzwiach, psychologia manipulacji oraz zastosowanie w kontakcie z Klientem, treningi pozwalające na wykorzystanie dotychczas zdobytej wiedzy przez pracę nad mocnymi słabymi stronami uczestników).
 - **NEGOCJACJE** (m.in. standardy formalne przygotowania negocjacji, negocjacje indywidualne i zbiorowe oraz ich wady i zalety, ustalanie celu negocjacji, zalety i wady miejsca negocjacji, analiza stron negocjacji, typy negocjacji, fazy negocjacji, negocjacje miękkie, twarde oraz na zasadach i ich skuteczność w praktyce, indywidualne treningi pozwalające na wykorzystanie materiału i pracę nad mocnymi i słabymi stronami poszczególnych uczestników szkolenia).
 - **TRUDNE SYTUACJE** (m.in. geneza trudnych sytuacji, asertywność, rozmowy z niegrzeczными klientami, metoda oddzielania ludzi , faktów od problemów, reklamacje i ich załatwianie, unikanie bałaganu, sposoby radzenia sobie ze stresem, rozmowa z klientem pokrzywdzonym z naszej winy, rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami ze strony klientów).
- Powyższe moduły szkolenia są przykładowe.
 - Program szkolenia zostanie dopasowany do Państwa potrzeb oraz będzie uwzględniać specyfikę branży.
 - Dla Klientów realizujących **szkolenia cykliczne dodatkowy rabat**, uzależniony od wielkości całego projektu.
 - W celu opracowania indywidualnej oferty wraz z programem szkolenia prosimy o przesłanie zapytania do Działu Szkoleń: szkolenia@perspecta.pl podając preferowaną tematykę szkolenia oraz ilość osób. Konsultanci dopasują ofertę do Państwa potrzeb.