

CALL-CENTER SKILLS

Для кого этот курс

Для операторов «горячих линий», call-центров, секретарей Reception, а также для помощников менеджеров по работе с клиентами.

Центральные идеи курса

Сотрудники, принимающие телефонные звонки от клиентов, являются своеобразной визитной карточкой компании, ее лицом. Поэтому важные задачи сотрудника – управлять производимым впечатлением, соответствовать позиционированию компании на рынке. Важно понимать свою роль и ответственность в формировании корпоративной репутации и понимать, из чего складывается высокосервисное телефонное бизнес-поведение.

Особенность телефонного общения – невозможность видеть. Поэтому клиент очень чувствителен к языку, речи, особенно её паравербальным составляющим. В этой связи важные задачи сотрудника – знать и правильно подбирать точные формулировки для стандартных ситуаций, знать телефонный этикет и использовать в общении деловой язык. И при этом быть не просто «диспетчером», а проявлять доброжелательность и поддержку, интерес к клиенту, следить за интонацией и в целом за манерой речи.

Таким образом, основная цель тренинга – развитие коммуникативных навыков участников, совершенствование приемов и индивидуального стиля делового общения по телефону.

В результате тренинга участники смогут:

- овладеть необходимыми навыками и стандартами, универсальными правилами делового телефонного общения;
- овладеть корпоративными стандартами общения с клиентами;
- транслировать в общении с клиентами по телефону необходимый имидж компании;
- овладеть навыками построения контакта с клиентом по телефону, формирования доверия.

Основные модули тренинга:

- сервис и телефонный имидж компании;
- клиент-центрированное обслуживание по телефону;
- основы деловых телефонных коммуникаций;
- телефонный этикет;
- первые действия при приеме звонка:
 - ▶ приветствие и представление;
 - ▶ сканирование клиента: кто, откуда и зачем звонит;
 - ▶ правила обращения к клиенту;
 - ▶ создание позитивного впечатления;

- активное слушание клиента, поддержание контакта:
 - ▶ проявление интереса к проблеме клиента;
 - ▶ модель ведения деловой беседы, запрос информации от клиента;
 - ▶ сложные вопросы: варианты реагирования;
- «логистика» звонка:
 - ▶ переадресация звонка: правила и стандарты;
 - ▶ режим ожидания: правила и стандарты;
 - ▶ отказ клиенту: стандарты и правила «нет»;
 - ▶ предложение альтернатив;
- завершение звонка:
 - ▶ создание последнего приятного впечатления;
 - ▶ ответ на «спасибо»;
 - ▶ завершающие фразы, выход из контакта;
- работа с жалобами и претензиями по телефону;
- общение со сложными клиентами.

Формат:

- тренинг в группе 8-12 человек;
- продолжительность 2 дня.