

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

## **Техники эффективного делового общения для операторов call-центра и менеджеров**

### **Программа**

1 день

#### **Теория по основам телефонного общения**

- Ожидания звонившего
- Что ждет абонент от телефонного общения
- Техники формирования позитивного настроения и установления доверительных отношений
- Составные части качественного сервиса
- Создание профессионального телефонного имиджа
- Ступени обслуживания абонента

#### **Практика: по техникам позитивного настроения и установления доверительных отношений**

- Техники в ролевой игре с записью

#### **Теория по структуре телефонного звонка**

- Начало контакта (стандарты приветствия)
- Голос и речь по телефону
- Три типа звонков

- Техники контроля хода разговора
- Воронка вопросов
- Активное слушание
- Роль и типы вопросов в диалоге, техники их формулирования
- Умение информировать и консультировать абонента
- Ситуация и правила предложения альтернативы
- 7 шагов профессионального завершения разговора

2 день

## **Практика по профессиональному общению по телефону**

- Участники отработают на практике и получают обратную связь

## **Теория по деловому общению с разными типами клиентов**

- Способы управления претензиями, регуляция эмоционального напряжения в общении с абонентами
- Правила работы со сложными клиентами, жалобами и претензиями абонентов, типы поведения в сложных ситуациях
- Причины конфликтов и жалоб абонентов, как к ним относиться
- Непрофессиональные высказывания
- Корректный отказ

Практикум: Ролевые игры и групповые упражнения помогут участникам лучше понять особенности каждого типажа и правила работы с ними

## **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ К Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

info@iba.kz