# 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 настроя и установления доверительных отношений
- Составные части качественного сервиса
- Создание профессионального телефонного имиджа
- Ступени обслуживания абонента

### Практика: по техникам позитивного настроя 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 получат 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 относится
- Непрофессиональные высказывания
- Корректный отказ

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


# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

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

www.iba.kz

info@iba.kz