

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

Построение call-центра

Программа

Вступление: цели и задачи тренинга

Организация подразделения

- Специфика продукта/ услуги
- Оператор входящей/ исходящей линии и его обязанности
- Критерии оценки KPI
- Условия работы
- Бизнес-процессы

Правила работы

- Стандарты
- Скрипты
- Зона ответственности супервайзера

Взаимодействие с клиентами

- Этапы по скриптам
- Работа с возражениями и контроль качества
- Бренд продукта/ услуги

Мотивация и лояльность

- Психология подразделения и сотрудников
- Корпоративная культура
- Рост и развитие

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz