



«Ефективні телефонні комунікації»

ПРАКТИЧНИЙ ТРЕНІНГ З РОЗВИТКУ КЛЮЧОВОЇ БІЗНЕС-КОМПЕТЕНЦІЇ

У сучасному діловому середовищі телефонні комунікації залишаються одним із найшвидших і найефективніших каналів зв'язку з клієнтами, партнерами та колегами. Але **"просто зателефонувати" — не означає справити враження, встановити довіру чи досягти результату.**

Саме тому тренінг **«Ефективні телефонні комунікації» від TOMALOGY Business Technologies** — це не просто про дзвінки. Це про **вплив, впевненість і результативність** у кожному слові, інтонації, паузі.

1

Чому цей тренінг — необхідність для бізнесу?

- ◆ За даними дослідження Harvard Business Review, **до 85% рішень клієнтів приймається на основі першої взаємодії** — і часто це саме телефонний контакт.
- ◆ За оцінками McKinsey, **компанії, що інвестують у розвиток комунікаційних навичок персоналу, демонструють зростання лояльності клієнтів на 30–40%.**
- ◆ Неефективна телефонна взаємодія — це **втрачені угоди, незадоволені клієнти, зіпсований імідж.**

Без навчання команда може:

- Говорити "по скрипту", але не чутливо до ситуації;
- Втрачати енергію на формальне спілкування замість живого контакту;
- Пропускати сигнали "гарячого клієнта";
- Створювати у клієнтів враження байдужості або некомпетентності.

Програма тренінгу «Ефективні телефонні комунікації»:

1. Телефон як інструмент професійного впливу

- Особливості невербального впливу в голосі
- Як "чути" на відстані: уважність до контексту
- Побудова структури ефективного дзвінка

2. Ефективний старт і захоплення уваги

- Голосове самопозиціонування
- Як представити себе так, щоб вам повірили
- Техніки залучення співрозмовника з перших секунд

3. Активне слухання і виявлення потреб

- Мистецтво ставити правильні питання
- Робота з підтекстами та емоційними сигналами
- Формування діалогу, а не монологу

4. Аргументація та переконання

- Структурування інформації для влучного впливу
- Робота з запереченнями без конфронтації
- Як "продавати" ідеї та рішення голосом

5. Емоційна стабільність у комунікації

- Робота зі стресом і складними клієнтами
- Техніки внутрішньої стійкості
- Як залишатися в ресурсі під час потоку дзвінків

6. Завершення розмови і перехід до дії

- Узгодження наступних кроків
- Фіксація домовленостей
- Створення післяконтактного враження

Методи навчання

- Живі рольові ігри та моделювання реальних дзвінків
- Зворотний зв'язок від тренера та учасників
- Аудіоаналіз прикладів хороших і слабких дзвінків
- Мікронавчання з фокусом на практику
- Домашні завдання та індивідуальні рекомендації

Адаптація під вашу компанію

Кожна програма адаптується під:

- **Специфіку бізнесу** (B2B, B2C, продажі, сервіс, внутрішні комунікації тощо)
- **Рівень підготовки команди**
- **Реальні сценарії дзвінків вашої компанії**
- **Побажання замовника** щодо акцентів: стресостійкість, продажі, сервісна культура тощо



Чому TOMALOGY?

TOMALOGY Business Technologies — компанія з 20+ річним досвідом у бізнес-навчанні.

Серед клієнтів — українські та міжнародні лідери ринку.

Ми працюємо за принципами **андрагогіки** — глибокої поваги до досвіду учасників, фокусуємось на **практиці, гнучкості, розвитку навичок через досвід**.

Унікальність підходу TOMALOGY:

- ✓ Ніякої «викладки знань» — тільки **жива практика**
- ✓ Тренери-практики з досвідом у продажах, сервісі, переговорах
- ✓ Системне посттренінгове супроводження
- ✓ Власна методологія трансформації поведінки

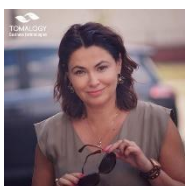
Результати після тренінгу:

- ◆ Покращення якості телефонних комунікацій
- ◆ Підвищення конверсії з дзвінків у продажі / домовленості
- ◆ Посилення впевненості працівників
- ◆ Зменшення конфліктів та емоційного вигорання
- ◆ Зростання задоволеності клієнтів

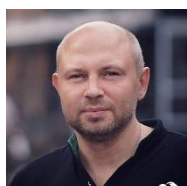
 **Зв'яжіться з нами, щоб адаптувати програму під вашу команду та бізнес-цілі. TOMALOGY — коли результат справді має значення.**

[+38 \(050\) 462-72-75](tel:+380504627275)

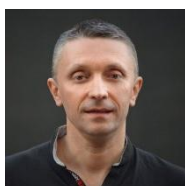
БІЗНЕС-ТРЕНЕРИ:



[Ольга
Пєскова](#)



[Дмитро
Савицький](#)



[Євген
Москаленко](#)



[Вікторія
Задіора](#)



[Наталія
Вовк](#)



[Олексій
Машченко](#)