



ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

ЦЕЛИ:

Повышение эффективности в телефонных переговорах с клиентами

ЗАДАЧИ:

- Освоить на практике психологические аспекты клиентоориентированного обслуживания по телефону:
 - подготовки к телефонным переговорам
 - выявления потребностей клиента
 - владения ситуацией, ориентируясь на запрос клиента
 - умения выражать свои мысли четко – ясно – лаконично
 - умения чувствовать собеседника и сохранять такт в общении
- Отработать навыки конструктивного разрешения стрессовых и конфликтных ситуаций
- Овладеть навыками повышения лояльности клиентов

УЧАСТНИКИ:

Специалисты call-центров

В ПРОГРАММЕ:

Подготовка

- Успешный коммуникатор. Характеристики успешности. Личная мотивация успеха
- Пять этапов переговорного процесса. Телефонный этикет
- Психологическая подготовка. Настрой на интенсивную работу. Работа с волнением
- Методы и приемы совершенствования голосового аппарата
- Эффективное использование предварительного сценария

Продуктивное общение

- Инструменты создания атмосферы доверия по телефону
- Методы вовлечения и выявления потребностей
- Личные барьеры в общении. Техники развития самовыражения
- Технологии вопросов/ответов
- Техника предотвращения проблемных ситуаций
- Техники аргументации. Техника PREP. Техника дополнительной информации
- Методы работы с трудными клиентами. Профилактика «ненужных ситуаций»

Стресс- и конфликт-менеджмент в телефонных переговорах (возражения, конфликты, жалобы, недопонимание)

- Независимость от эмоционального состояния собеседника. Контроль эмоций. Устойчивость к позитивным и негативным отзывам
- Умение ясно излагать свои мысли при любых обстоятельствах. Методика работы с волнением
- Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения
- Отличие сомнений от возражений. Работа с сомнениями клиента, обучение отвечать без внутреннего раздражения или страха
- Раздражение и критика со стороны клиента. Психология возникновения конфликтной ситуации
- С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения
- Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях
- Развитие стрессоустойчивости

Клиентоориентированное обслуживание

- Как «не упустить» клиента
- Как выстраивать правильные взаимоотношения с различными психотипами клиентов
- Сопровождение клиента. Шаги формирования лояльности

МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь

