

# ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ

**Цели тренинга:** развитие коммуникативных навыков участников, совершенствование приемов и индивидуального стиля делового общения по телефону.

**Продолжительность:** 8-16 часов

<b>Сервис как инструмент повышения удовлетворенности клиента, как конкурентное преимущество</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сервис, составляющие сервиса.</li> <li>• Цель сервисного обслуживания.</li> <li>• Клиентоориентированный сервис</li> <li>• Что значит «клиент всегда прав»</li> <li>• Формула сервиса</li> <li>• Потребности клиентов в обслуживании</li> <li>• Из чего состоит хорошее обслуживание. Основные принципы качественного обслуживания. Стандарты и правила обслуживания. Сервисное поведение</li> </ul>
<b>Основы деловых телефонных коммуникаций</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефонный этикет</li> <li>• Главные функции при работе на телефоне</li> <li>• «Осязаемые» и «неосязаемые» стандарты телефонной поддержки</li> <li>• Формирование впечатления</li> <li>• Пригодные и непригодные фразы в деловом общении</li> </ul>
<b>Правила и стандарты телефонного общения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Первые действия при приеме звонка.</li> <li>• Трансфер звонка.</li> <li>• Стандарты завершения звонка.</li> <li>• Стандарты исходящих звонков.</li> </ul>
<b>Мастерство обработки входящего контакта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Активное слушание клиента, поддержание контакта</li> <li>• Модель ведения деловой беседы, запрос информации от клиента</li> <li>• «Ведение» в беседе: управление с помощью вопросов</li> </ul>
<b>Передача информации. Консультирование</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Алгоритм ответа на вопрос.</li> <li>• Техники презентации и аргументации</li> <li>• Консультирование клиентов разной степени осведомленности о предмете разговора</li> <li>• Техники работы с возражениями и сомнениями клиента</li> <li>• Отказ клиенту: стандарты и правила «нет»</li> <li>• Предложение альтернатив</li> </ul>

## Результат:

- ✓ Участники овладели необходимыми навыками и стандартами, универсальными правилами делового телефонного общения
- ✓ Участники понимают, как транслировать в общении с клиентами по телефону необходимый имидж компании

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.