

Temat szkolenia 1: Obsługa przez telefon

W załączeniu przesyłam informacje ogólne na temat zagadnień ujętych w programie szkolenia dwudniowego.

Plan szkolenia

1. Podstawy marketingu klienta
2. Związki pomiędzy promocją, sprzedażą i obsługą klienta
3. Różnice pomiędzy klientem indywidualnym i instytucjonalnym
4. Dlaczego TO kupujemy TU, od NIEGO
5. Narzędzia marketingu bezpośredniego (telemarketing, direct mail, fax-mail, e-mail)
6. Co to jest telemarketing
7. Komunikacja werbalna i niewerbalna – różnice i podobieństwa
8. Komunikowani się czyli jak nawiązać i utrzymać dobry kontakt z klientem– mówienie , słuchanie aktywne, rozumienie, zapamiętywanie, akceptowanie, prowadzenie dokumentacji
9. Rola pierwszego kontaktu
10. Akceptacja, wiarygodność, kompetencja
11. Przebieg rozmowy telefonicznej
12. Rozpoznanie potrzeb klienta
13. Metody skutecznej prezentacji
14. Zasady porozumiewania się z klientem przez telefon
15. Dostosowanie sposobu prowadzenia rozmowy do konkretnego klienta
16. Asertywność w rozmowie telefonicznej
17. Skuteczna komunikacja dwustronna czyli Feedback
18. Bariery i problemy komunikacyjne
19. Radzenie sobie z obiekcjami
20. Trudni klienci
21. Narzędzia sterowania klientem
22. Planowanie rozmowy telefonicznej
23. Walka z pożeraczami czasu i stresem
24. Kodeks obsługi klienta
25. Zarządzanie przez cele i zarządzanie przez problemy
26. Specyficzne cechy rozmów przychodzących: informacyjnych, udzielania pomocy technicznej, obsługi reklamacji, etc.
27. Specyfika prowadzenia rozmów wychodzących: przygotowanie działań marketingowych, sprzedaż przez telefon, ankiety i badania telefoniczne, windykacja należności, etc.

Zajęcia mają charakter interaktywny. Występują elementy wykładu, prezentacji, seminarium. Nieodłącznym elementem zajęć są warsztaty grupowe, ćwiczenia indywidualne i testy. W zajęciach wykorzystywane są elementy analizy nagranych na nośniki elektroniczne rzeczywistych rozmów telefonicznych.

W strukturze zajęć dwudniowych dzień pierwszy obejmuje zajęcia w wyniku których słuchacze zdobywają umiejętności ogólne oraz wiedzę na temat tego jak patrzeć i rozumieć poruszana tematykę natomiast dzień drugi poświęcony jest w przeważającej części na zdobywaniu wiedzy szczegółowej, umiejętności operacyjnych czemu służą zajęcia oparte na najciekawszych przykładach zaczerpniętych z życia. Szkolenie stanowi również pierwszy etap weryfikacji przydatności pracowników do zawodu konsultanta telefonicznego.