

Oferta Szkolenia dla osób zarządzających pracą działów telefonicznej obsługi klienta

Proponujemy, aby szefowie zespołów wzięli udział w szkoleniach dla konsultantów, co będzie miało wpływ na jakość zarządzania i współpracę w zespole.

Jako kontynuację dla szefów zespołów proponujemy szkolenie składające się z dwóch dwudniowych spotkań.

Pierwsze spotkanie – Kształtowanie postawy szefa zespołu

- określanie wizerunku dobrego Szefa zespołu
- co składa się na autorytet i postawę Szefa
- jak przechodzić od zarządzania do przewodzenia
- techniki modelowania jako najefektywniejszy sposób rozwijania pracowników
- umiejętność prawidłowego formułowania celów
- umiejętność zbierania informacji jako klucz do efektywności
- rozpoznawanie potrzeb i wartości jakimi kierują się ludzie w działaniu
- budowanie skutecznej komunikacji
- organizacja i zarządzanie czasem

Drugie spotkanie – Tworzenie zespołu

- określanie kryteriów doboru konsultantów do określonych zadań
- formułowanie celów dla Zespołu
- określanie wskaźników realizacji zadań (celów)
- budowanie odpowiednich nastawień
- określanie typów motywacji i wykorzystywanie ich w coachingu
- umiejętności i zachowania wpływające na efektywność pracy Zespołu
- kryteria oceny konsultantów
- udzielanie informacji zwrotnych w sytuacji porażki i sukcesu
- wykorzystanie cech i umiejętności tzw. „trudnych pracowników”
- rozwiązywanie konfliktów

Informacje dodatkowe:

- ❖ Ilość osób: 30-35 osób. Proponujemy stworzenie dwóch równoległych grup, liczących po ok. 15 osób, co wpłynie korzystnie na efekty szkolenia.
- ❖ Miejsce: wskazane przez zamawiającego.
- ❖ Szkolenie prowadzi dwóch trenerów
- ❖ Czas trwania: dwa spotkania dwudniowe, składające się z 8 sesji półtoragodzinnych
- ❖ Koszt 1 spotkania z grupą ok. 15 osób: 10.000 złotych
- ❖ Cena ta obejmuje:
 - ✓ Przygotowanie programu dostosowanego do potrzeb firmy i uczestników
 - ✓ Przeprowadzenie szkolenia
 - ✓ Materiały szkoleniowe rozdane uczestnikom
- Cena nie obejmuje kosztów:
 - ✓ Przejazdu uczestników i prowadzących
 - ✓ Wynajęcia sali konferencyjnej
 - ✓ Wynajęcia sprzętu niezbędnego do przeprowadzenia szkolenia
 - ✓ Kawy i napojów w czasie przerw
 - ✓ Zakwaterowania i wyżywienia uczestników i osób prowadzących szkolenie.
- ❖ Forma spotkań: treningowa, czyli praktyczna, skierowana na wyćwiczenie konkretnych umiejętności niezbędnych do realizacji celu treningu w przełożeniu na codzienne zastosowania
- ❖ Zajęcia zawierają niezbędne minimum teorii, przy czym część teoretyczna dostarczona jest w formie pisemnej.

Prowadzący:

Małgorzata Marczevska, współzałożyciel, trener i dyrektor programowy firmy

ITEM - Szkolenia Konsultacje Doradztwo, prezes Stowarzyszenia NLP

w Polsce. Specjalizuje się w tworzeniu i prowadzeniu programów doradczych i szkoleniowych z zakresu: przywództwa, zarządzania i komunikacji, negocjacji, sprzedaży, pracy z problemami i konfliktami. Prowadzi również konsultacje indywidualne i kursy rozwoju osobistego.

Wśród naszych klientów znajdują się min. takie firmy jak:

Ogilvy&Mather Poland Sp. z o.o. , Unilever Polska S.A., Citibank (Poland) S.A., Rhone-Poulenc Rorer Polska Sp. z o.o., PTE Big Banku Gdańskiego S.A., Black Red White S.A., Dialog Telefonii Lokalna S.A., Veracomp S.A., Agencja Reklamowa Major Call Center Poland S.A., Eden Springs Poland Sp. z o.o., Kontakt Telemarketing Sp. z o.o., Eurobig Service Sp. z o.o., Aventis Pharma Sp. z o.o., Knoll A.G. S.A., Laboratorium Kosmetyczne Dr Irena Eris S.A., , D'Arcy Masius Benton & Bowles Sp. z o.o..

W zakresie obsługi klienta przez telefon szkoliliśmy: PTE Big Banku Gdańskiego S.A., Eurobig Service Sp. z o.o., Eden Springs Poland Sp. z o.o., Citibank (Poland) S.A..

Jeżeli są Państwo zainteresowani kontaktem z osobami z którymi współpracujemy w w/w firmach, prosimy o informację.

Małgorzata Marczevska
Dyrektor ITEM

W trakcie pierwszego spotkania poza realizacją ustalonych tematów szkolenia, określimy umiejętności, przekonania i typy motywacji uczestników, a także wypracujemy wspólnie z uczestnikami obserwowalne kryteria, które są podstawą do oceny efektywności szkolenia.

W trakcie drugiego spotkania poza realizacją ustalonych tematów, zbierzemy informacje na temat poziomu sprawności pracownika w danej umiejętności, wyłonimy elementy wymagające wzmocnienia, oraz określimy sposoby do samodzielnego rozwijania tych umiejętności.

Szkolenia kończą się symulacjami sprawdzającymi poziom nabytych umiejętności. W przypadku ukończenia całego cyklu szkoleń, uczestnicy otrzymują Certyfikat Specjalisty w Telefonicznej Obsłudze Klienta i Konsultanta w Telefonicznej Obsłudze Klienta.

Zarówno w trakcie spotkań jak i po ich zakończeniu zapewniamy możliwość korzystania z konsultacji z naszymi trenerami. Umożliwiają one uzyskanie pełnych informacji zwrotnych i wnikliwą ocenę pracy uczestników i trenerów.
Konsultacje wliczone są w koszt szkolenia.

Jest to powiązany ze sobą cykl szkoleń, trwale wzmocniający efekt uczenia się. Zajęcia obejmują gry symulacyjne, ćwiczenia praktyczne, modelowanie, gry strukturalne, różne rodzaje aktywności gwarantujące odniesienie poznawanej wiedzy do rzeczywistości.

Uczestnicy są proszeni o zachowanie dla siebie informacji na temat instrukcji i przebiegu gier w celu umożliwienia wykorzystania podobnych gier w innych zespołach danego działu.

Zajęcia są tworzone przez nasz zespół trenerski, a więc są objęte prawami autorskimi.

Polecamy aby szkolenia odbywały się poza miejscem pracy, co wpływa bardzo korzystnie na efekty szkolenia.

Oferta Szkolenia w zakresie obsługi klienta przez telefon

Proponujemy szkolenie składające się z dwóch dwudniowych spotkań. Pierwsze spotkanie dotyczyć będzie przygotowania do rozmów z klientami, rozwijania umiejętności komunikacji i podstawowych technik prowadzenia rozmów w obsłudze klienta przez telefon.

Drugie spotkanie poświęcone jest zbieraniu informacji zwrotnych dotyczących stosowania w praktyce zdobytych już umiejętności, a także przygotowuje do pracy z obiekcjami klientów i podtrzymywaniu trwałego kontaktu z klientami.

Pierwsze spotkanie – Telefoniczna obsługa klienta cz.I

- Podstawy komunikacji
- Model kontaktu z klientem
- Przygotowanie jako klucz do efektywnych rozmów
- Etapy rozmów z klientem
 - pierwszy kontakt
 - poszukiwanie informacji (techniki zbierania informacji)
 - zaangażowanie
 - zakończenie rozmowy
- Formułowanie komunikatu
- Sztuka aktywnego słuchania
- Charakterystyka i przebieg rozmowy
- Analiza informacji zwrotnych

Drugie spotkanie – Telefoniczna obsługa klienta cz.II

- Uruchamianie postawy proaktywnej
- Podstawy asertywnego postępowania
- Typy klientów
- Elastyczność w kontakcie z klientem
- Dostosowanie rozmowy do potrzeb klienta
- Praca z obiekcjami klientów
- Rozwiązywanie problemów
- Budowanie trwałego kontaktu z klientem
- Analiza informacji zwrotnych

Zakładane efekty szkoleń:

Umiejętności retoryczne:

Budowa wypowiedzi:

- uporządkowany, logiczny tok
- wyrazistość celu i głównych punktów przekazu

Forma przekazu:

- trzymanie się tematu
- adekwatny do treści i dostosowany do słuchacza język wypowiedzi
- stosowanie zwrotów grzecznościowych
- unikanie wyrażenia zbędnych

Aktywne słuchanie:

- umiejętność słuchania z intencją zrozumienia
- zachęcanie klienta do wypowiedzi – dopytywanie
- stosowanie pytań otwartych i zamkniętych

Parafraza i porządkowanie wypowiedzi klienta.

Umiejętność asertywnego radzenia sobie z presją i manipulacją za pomocą takich technik jak :

- asertywna odmowa
- zdarta płyta
- zamiana oceny na opinię
- stawianie granic

Umiejętności komunikacyjne:

Utrzymywanie dobrego nastawienia w trakcie rozmowy z klientem.

Umiejętność kierowania rozmową .

Umiejętność odpowiadania na obiekcje klienta.

Wykorzystywanie rozmów do budowania trwałego kontaktu z klientem.

Wpływanie na efektywność pracy zespołu konsultantów.

Motywowanie pracowników.

Rozpoznawanie typów motywacji.

Udzielanie informacji zwrotnych w sytuacji porażki i sukcesu.

Odpowiadanie na obiekcje pracowników.

Modelowanie pracowników jako najefektywniejszy sposób uczenia.

Rozpoznawanie potrzeb i wartości jakimi kierują się ludzie.

Inspirowanie do działania.

Informacje dodatkowe:

- ❖ Ilość osób: do ustalenia
- ❖ Miejsce: wskazane przez zamawiającego.
- ❖ Szkolenie prowadzi dwóch trenerów
- ❖ Czas trwania: dwa spotkania dwudniowe, składające się z 8 sesji półtoragodzinnych
- ❖ Koszt 1 spotkania: 12.000 złotych
- ❖ Cena ta obejmuje:
 - ✓ Przygotowanie programu dostosowanego do potrzeb firmy i uczestników
 - ✓ Przeprowadzenie szkolenia
 - ✓ Materiały szkoleniowe rozdane uczestnikom
- Cena nie obejmuje kosztów:
 - ✓ Przejazdu uczestników i prowadzących
 - ✓ Wynajęcia sali konferencyjnej
 - ✓ Wynajęcia sprzętu niezbędnego do przeprowadzenia szkolenia
 - ✓ Kawy i napojów w czasie przerw
 - ✓ Zakwaterowania i wyżywienia uczestników i osób prowadzących szkolenie.
- ❖ Forma spotkań: treningowa, czyli praktyczna, skierowana na wyćwiczenie konkretnych umiejętności niezbędnych do realizacji celu treningu w przełożeniu na codzienne zastosowania
- ❖ Zajęcia zawierają niezbędne minimum teorii, przy czym część teoretyczna dostarczona jest w formie pisemnej.

Prowadzący:

Małgorzata Marczevska, współzałożyciel, trener i dyrektor programowy firmy

ITEM - Szkolenia Konsultacje Doradztwo, prezes Stowarzyszenia NLP

w Polsce. Specjalizuje się w tworzeniu i prowadzeniu programów doradczych i szkoleniowych z zakresu: przywództwa, zarządzania i komunikacji, negocjacji, sprzedaży, pracy z problemami i konfliktami. Prowadzi również konsultacje indywidualne i kursy rozwoju osobistego.

Wśród naszych klientów znajdują się min. takie firmy jak:

Ogilvy&Mather Poland Sp. z o.o. , Unilever Polska S.A., Citibank (Poland) S.A., Rhone-Poulenc Rorer Polska Sp. z o.o., PTE Big Banku Gdańskiego S.A., Black Red White S.A., Dialog Telefonii Lokalna S.A., Veracomp S.A., Agencja Reklamowa Major Call Center Poland S.A., Eden Springs Poland Sp. z o.o., Kontakt Telemarketing Sp. z o.o., Eurobig Service Sp. z o.o., Aventis Pharma Sp. z o.o., Knoll A.G. S.A., Laboratorium Kosmetyczne Dr Irena Eris S.A., , D'Arcy Masius Benton & Bowles Sp. z o.o..
W zakresie obsługi klienta przez telefon szkoliliśmy: PTE Big Banku Gdańskiego S.A., Eurobig Service Sp. z o.o., Eden Springs Poland Sp. z o.o., Citibank (Poland) S.A..

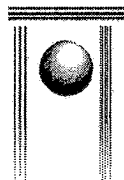
Małgorzata Marczevska
Dyrektor ITEM

W trakcie pierwszego spotkania poza realizacją ustalonych tematów szkolenia, określimy umiejętności, przekonania i typy motywacji uczestników, a także wypracujemy wspólnie z uczestnikami obserwowalne kryteria, które są podstawą do oceny efektywności szkolenia.

W trakcie drugiego spotkania poza realizacją ustalonych tematów, zbierzemy informacje na temat poziomu sprawności pracownika w danej umiejętności, wyłonimy elementy wymagające wzmocnienia, oraz określimy sposoby do samodzielnego rozwijania tych umiejętności.

Zarówno w trakcie spotkań jak i po ich zakończeniu zapewniamy możliwość korzystania z konsultacji z naszymi trenerami. Umożliwiają one uzyskanie pełnych informacji zwrotnych i wnikliwą ocenę pracy uczestników i trenerów.
Konsultacje wliczone są w koszt szkolenia.

Szkolenia kończą się symulacjami sprawdzającymi poziom nabytych umiejętności. W przypadku ukończenia całego cyklu szkoleń, uczestnicy otrzymują Certyfikat Specjalisty Zarządzania Zespołami Działu Obsługi Klienta.



ITEM

Szkolenia

Konsultacje

Doradztwo

20-016 Lublin, ul. Narutowicza 36/7, tel./fax. (081) 44-13-200 NIP 946-116-99-31
e-mail: item@nlpszkolonia.lublin.pl, www.nlpszkolonia.lublin.pl

Szanowni Państwo!

Dziękujemy za propozycję przygotowania oferty dotyczącej szkoleń w zakresie obsługi klienta przez telefon. Przygotowując program rozpoczynamy współpracę od określenia celów szkolenia, dlatego też przedstawiona oferta zawiera jedynie podstawowe zagadnienia, które z przyjemnością szerzej i bardziej szczegółowo przedstawimy Państwu w trakcie spotkania z nami. W celu uzyskania dodatkowych informacji proszę o kontakt .

Małgorzata Marczevska
Dyrektor programowy ITEM

*Wszystko należy robić tak prosto
jak to możliwe, ale nie prościej.*
A. Einstein

Na czym oparta jest efektywność firmy?

Firma **ITEM** należy do grupy firm w Polsce, które w swojej działalności bazują głównie na odkryciach NLP. Prezentujemy wysokiej jakości, nowoczesne modele komunikacji i zmiany, których używanie gwarantuje pełną skuteczność.

Prowadzimy szkolenia, konsultacje i doradztwo dla firm, instytucji państwowych i organizacji pozarządowych.

Jak zwiększać skuteczność państwa firmy?

Wysoka efektywność naszych usług jest konsekwencją określonych założeń i sposobu myślenia.

Twierdzimy, że wzrost skuteczności jest ściśle związany z dobrą komunikacją – im mniej mamy czasu, tym ważniejsze stają się umiejętne działania w zakresie komunikowania się. Teoria komunikacji i zmiany jaką jest Neurolingwistyczne Programowanie znajduje szerokie zastosowanie w różnych obszarach psychologii, teorii zarządzania, marketingu, sprzedaży i kierowania kadrami. naszą misją jest partnerska i długofalowa współpraca z klientami – zaczynając od oceny potrzeb szkoleniowych przez planowanie i prowadzenie szkoleń dostosowanych do długofalowej strategii firmy, a kończąc na doradztwie i konsultacjach w sprawie dalszego rozwoju firmy.

Współpracujemy z firmami, które dbając o swoją pozycję na rynku, inwestują w ludzi, rozumiejąc, że motywacja i rozwijanie umiejętności ich pracowników są najlepszą inwestycją. Jesteśmy członkami Stowarzyszenia NLP w Polsce, oraz członkami założycielami Stowarzyszenia Organizatorów Rynku Edukacji Menedżerskiej.

Prezes
Przemysław Marczewski
ITEM Licencjonowani Specjaliści NLP