

# Efektívna komunikácia pre zákaznícky servis



## AIO EDUCATION

VZDELÁVACIE A PORADENSKÉ SLUŽBY  
OD ROKU 2008

Naučíte sa lepšie porozumieť Vaším zákazníkom, získate tipy ako si vhodne vybrať štýl komunikácie voči rôznym typom Vašich klientov. Nadobudnete zručnosti ako správne odhadnúť klientov podľa ich potrieb a správania sa. Zdokonalíte sa v profesionálnej komunikácii so zákazníkmi. Spoznáte aké metódy a techniky využívať, aby bola telefonická komunikácia s klientom aktívna, empatická a ústretová. Naučíte sa využívať telefonickú komunikáciu na dosahovanie svojich cieľov. Precvičíte si základné typy telefonической komunikácie v rámci tréningu modelových situácií.

### Obsah intenzívneho jednodňového tréningu:

- Spoznanie princípov tímovej práce
- Profesionálne vystupovanie, pozitívna reprezentácia seba a firmy
- Prvky, ktoré zákazníka ovplyvňujú počas rozhovoru
- Spôsoby efektívneho riadenia rozhovoru
- Efektívna komunikácia, aktívne počúvanie, spätná väzba o fázy telefonической komunikácie
  - úvod – oslovenie, jadro, záver
  - aktívne vs. pasívne počúvanie
  - ako využívať zásady etikety a profesionality v styku so zákazníkom pri telefonической komunikácii
  - vytvorenie profesionálneho dojmu v telefonickom styku a dôležitosť hlasu v telefonической komunikácii
  - empatia a jej význam počas telefonической komunikácie
  - význam spätnej väzby v komunikácii
  - kto sa správne pýta, dostane správnu odpoveď (základné typy otázok)
  - techniky vysvetľovania – ako zamedziť komunikačným nedorozumeniam
  - riešenie kritických situácií počas telefonovania – problémoví zákazníci
- Typy náročných zákazníkov z praxe a ako na nich
- Ako zvládať vžitú negatívne zásady postoja zákazníka
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Modelové situácie s poskytnutím spätnej väzby

**Dĺžka:** 1 deň

**Časový harmonogram:** 9:00 – 16:00

**[www.aioeducation.sk](http://www.aioeducation.sk)**

sledujte nás tiež na Facebooku, Instagrame a LinkedIn