

Efektívna komunikácia pre zákaznícky servis

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

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.

Komu je kurz určený:

- všetkým, ktorí prichádzajú do styku so zákazníkmi prostredníctvom telefonической a e-mailovej komunikácie
- pracovníkom zákazníckeho servisu a call centier

Obsah intenzívneho 1 dňového tréningu:

- Základné princípy profesionálnej telefonической komunikácie
- 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

AIO | EDUCATION

www.aioeducation.sk

