

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

Zdokonalíte sa v profesionálnej komunikácii so zákazníkmi, ako aj spolupracovníkmi. Spoznáte aké metódy a techniky využívať, aby bola telefonická a e-mailová komunikácia s klientom aktívna, empatická a ústretová. Naučíte sa využívať e-mailovú a telefonickú komunikáciu na dosahovanie svojich cieľov. Precvičíte si základné typy telefonickej a e-mailovej komunikácie v rámci tréningu modelových situácií.

Komu je kurz určený:

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

Obsah intenzívneho 1 dňového tréningu:

- **Základné princípy profesionálnej telefonickej komunikácie**
 - fázy telefonickej komunikácie – úvod – oslovenie, jadro, záver
 - aktívne vs. pasívne počúvanie
 - ako využívať zásady etikety a profesionalitu v styku so zákazníkom pri telefonickej komunikácii
 - vytvorenie profesionálneho dojmu v telefonickom styku
 - dôležitosť hlasu v telefonickej komunikácii
 - empatia a jej význam počas telefonickej 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
- **Profesionálna emailová komunikácia**
 - štruktúra e-mailu
 - základné princípy písania e-mailov
 - špecifiká emailovej komunikácie
 - najčastejšie chyby emailovej komunikácie
 - netiquette
 - vedenie e-mailovej konverzácie
 - riešenie kritických situácií prostredníctvom e-mailu
 - empatia a jej význam počas e-mailovej komunikácie
- **Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia**

AIO | EDUCATION

www.aioeducation.sk

