

## **Тренинг Валерии Августинович (Вахрушевой) «Практические технологии общения с клиентами для специалистов call-центра»**

### **Введение**

Сотрудники call-центра – это представители фронт-офиса компании, и зачастую именно по общению со специалистами данного подразделения клиенты оценивают организацию в целом. А положительный имидж компании – одно из ведущих конкурентных преимуществ любой организации.

Как доказано всемирными исследованиями, конструктивно разрешённый конфликт повышает лояльность клиентов к компании. Именно поэтому сотрудникам call-центра важно владеть практическими техниками выхода из конфликтных ситуаций и навыками стресс-менеджмента, чтобы трудности работы с одними клиентами не переносились на других. Изучению этих вопросов и посвящён данный тренинг.

### **Цели обучения**

- Освоить навыки деловой эффективной коммуникации.
- Отработать техники выхода из трудных ситуаций, встречающихся в ходе работе с клиентами.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Отработают навыки, повышающие результативность деловой коммуникации.
- Узнают типологию людей и способы работы с каждым из типов.
- Получат алгоритм работы в конфликтных ситуациях и техники общения с клиентом при сложных обстоятельствах.
- Обретут уверенность в сложных переговорах.
- Научатся различать манипуляции и агрессию клиентов и переводить их в конструктивное русло.
- Усовершенствуют личный стиль общения с клиентом.

- Разовьют умение сохранять эмоциональное равновесие в сложных ситуациях.
- Освоят методы снятия эмоционального напряжения и быстрого самовосстановления.

## **В программе тренинга**

### **Предварительная подготовка к коммуникации с клиентами.**

- Самомотивация. Отношение и позитивный настрой.
- Цели и задачи каждого разговора.
- Что такое деловая эффективная коммуникация.
- Этикет в деловой коммуникации.
- Уверенное поведение в общении с клиентами.

### **Принципы эффективной коммуникации.**

- Процесс передачи информации.
- Вербальные приёмы восприятия и передачи информации.
- Голос и интонации в телефонных переговорах.
- Установление эмоционального контакта с клиентом.
- Деловой имидж себя и компании.

### **Личный стиль общения.**

- Позиции при общении.
- Позиционирование себя и компании.

### **Типы клиентов по DISC и особенности работы с ними.**

- Типы клиентов.
- Особенности поведения каждого типа.
- Особенности работы с каждым типом клиента.

### **Работа в конфликтных ситуациях.**

- Особенности коммуникации с незаинтересованными и негативно настроенными клиентами.
- Снятие напряжения у недовольного клиента.
- Почему и для чего клиенты конфликтуют.
- Манипуляции в переговорах.

- Способы распознавания манипуляций и противодействия им.
- Как правильно действовать в ситуации агрессии и жёсткого давления.
- Работа с трудными клиентами.
- Разрешение конфликтных ситуаций.

#### **Управление стрессом и способы самовосстановления.**

- Что такое стресс.
- Основные признаки стресса.
- Виды стресса.
- Стадии развития стресса.
- Психологические типы и привычные способы реагирования на стресс.
- Управление стрессом.
- Методы саморегуляции.
- Ресурсные и нересурсные состояния.

#### **Методы проведения**

Тренинг проводится в интерактивной форме с использованием методов игрового моделирования профессиональной деятельности участников. На конкретных ситуациях отрабатываются поведенческие и коммуникативные навыки. Используются методы работы в парах, групповой и индивидуальной работы.

#### **Формат тренинга**

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

#### **Дополнительно**

Тренинг ведёт Валерия Августинович (Вахрушева) – бизнес-тренер, сертифицированный коуч, разработчик 20 авторских тренингов как для линейного персонала, так и для руководителей.

Автор статей по деловому общению и управлению временем. Постоянный участник телевизионных и радиопрограмм (100ТВ, Петербург 5 канал, канал «Санкт-Петербург», радио «Балтика», радио «Зенит»). Опыт тренерской работы более 13 лет.