

Тренинг Марка Фишера «Стрессоустойчивость и деловая коммуникация как инструменты успеха call-центра»

Введение

Что такое call-центр и какова его функция в структуре организации? Я убеждён, что это лицо компании и главный орган, потому как сюда стекаются все вопросы, пожелания и проблемы. Операторы являются буфером между клиентом и услугой, так как именно они принимают весь удар при возникновении сложностей и выражают политику организации. Поэтому сотрудники call-центра должны иметь полное представление о происходящем в компании, уметь получать и перерабатывать информацию, стойко воспринимать критику и располагать клиентов к себе.

Данное обучение базируется на моём реальном опыте развития call-центра в крупном федеральном холдинге. Все компетенции, собранные в программе, были отработаны и применены в действующем отделе администраторов call-центра, эффективность которого подтверждена исследованием службы контроля качества. Тренинг оптимально подходит для развития основных компетенций, необходимых операторам.

Цели обучения

- Выработать у участников навыки активного слушания.
- Повысить стрессоустойчивость специалистов call-центра.
- Научить работать с трудными клиентами.
- Рассмотреть правила ведения телефонного разговора.
- Отработать навыки делового общения.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Осознают свою профессиональную позицию как специалистов.
- Умеют располагать клиентов call-центра к себе.
- Эффективно работают с сопротивлениями, жалобами и возражениями.
- Способны нивелировать негативные эмоции клиентов.
- Владеют алгоритмом работы со скриптом (речевым модулем).

В программе тренинга

Call-центр как лицо организации.

- Call-центр как важный элемент в структуре компании.
- Ожидания клиента от идеального call-центра.
- Почему клиент должен быть доволен?
- Факторы, определяющие восприятие качества услуги.
- Модель компетенций оператора call-центра.
- Разработка модели компетенций.

Телефонный разговор – инструмент успеха.

- Пять правил поведения профессионального оператора.
- Что запрещено делать при телефонном общении.
- Важные компоненты удачного телефонного разговора.
- Особенности ведения разговора.

Профессиональный телефонный этикет оператора.

- Теоретические основы делового этикета.
- Понятие телефонного этикета.
- Практическая отработка телефонного этикета.
- Голос как визитная карточка сотрудника.
- Интонация в работе специалиста call-центра.

Техники активного слушания.

- Активное слушание как принцип взаимодействия с клиентом.
- Техники активного слушания:
 - ✓ «Прояснение» как быстрый способ расположить клиента к себе.
 - ✓ «Перефразирование» как уточнение реального возражения.
 - ✓ «Повторение» как способ ускорить диалог.
- Просмотр видеофрагментов с использованием техник активного слушания.
- Обсуждение видеофрагментов в мини-группах.

Трудные клиенты и как с ними работать.

- Почему мы сами становимся трудными клиентами.
- Трудные клиенты call-центра. Какие они?
- Типы конфликтных личностей или как общаться с «паровым катком».
- Как говорить с психически нездоровыми людьми.
- Тест на определение личной стратегии поведения в конфликте.

Практическая конфликтология.

- Понятие конфликтной ситуации и конфликта.
- Жалоба клиента как способ сделать его лояльным.
- Универсальная формула конфликта.
- Конфликтоген – драйвер конфликта.
- Конфликт как демонстрация потребности клиента.
- Научная технология разрешения конфликтов.

Стрессоустойчивость сотрудника call-центра.

- Позитивный настрой оператора как основной инструмент работы.
- Ресурсное состояние специалиста call-центра.
- Почему позиция «Я-ОК» – Ты-ОК» лучше, чем другие?
- Техники релаксации и переключения внимания на рабочем месте.
- Методы саморегуляции оператора.
- Управление стрессом.

Методы проведения

Командные упражнения, деловые игры, выполнение заданий в мини-группах, разбор кейсов участников, интерактивные мини-лекции.

Формат тренинга

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

Дополнительно

Обучение проводит Марк Фишер – бизнес-тренер, эксперт в области построения и внедрения системы контроля качества услуг. Материалы данного тренинга применялись автором для развития действующего call-центра в крупном федеральном холдинге и показали высокую эффективность.

Марк – разработчик авторского тренинга «Как встретиться с конфликтом и выйти победителем» и методических пособий по составлению и проведению тренинговых программ для ВУЗов. Преподаватель Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики. Выпускник международной школы тренеров.

