

Тренинг Марины Разумновой «Call-центр. Мастерство коммуникации и стресс-менеджмент»

Введение

Оператор call-центра ежедневно принимает огромное количество звонков, и его умение создать положительный имидж компании, грамотно уточнить вопросы клиентов и профессионально на них ответить, не вызывая напряжённости в разговоре, является показателем эффективности сотрудника.

Данное обучение направлено на улучшение навыков коммуникации и отработку приёмов управления беседой по телефону, формирование умения общаться с разными типами клиентов и умения направить общение в конструктивное русло. Помимо этого, специалисты call-центра научатся снимать психологическое напряжение во время разговора и изучат техники для снижения уровня стресса.

Цели обучения

- Повысить коммуникативную компетентность участников.
- Отработать техники конструктивного взаимодействия в эмоционально напряжённых и конфликтных ситуациях.
- Развить навыки определения психотипов клиентов.
- Изучить техники саморегуляции и стресс-менеджмента.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Освоят эффективные приёмы вступления в контакт и вхождения в доверие к клиенту.
- Научатся конкретизировать запрос клиента.
- Узнают приёмы повышения эффективности голоса и речи.
- Смогут определять тип клиента и выбирать подходящий метод подачи информации.
- Отработают навыки конструктивного взаимодействия в эмоционально напряженных и конфликтных ситуациях.
- Изучат алгоритмы работы со сложными клиентами.
- Разработают индивидуальную программу по работе со стрессом.

В программе тренинга

Формирование положительного настроения в общении.

- Клиенториентированный подход: правила и принципы.
- Внутренняя настройка оператора.
- Техники НЛП на службе специалиста call-центра.
- Как расположить клиента к себе.
- Техники влияния голосом.

Эффективная коммуникация.

- Что ожидают клиенты от оператора call-центра.
- Конкретизация запроса.
- Техника ведения клиента.
- Типы вопросов.

Работа с клиентом.

- Анализ потребностей клиента.
- Типология клиентов.
- Особенности коммуникации с разными типами.

Жалобы и возражения.

- Причины и виды жалоб и возражений.
- Четыре простых шага по работе с жалобами.
- Как не разозлить клиента.
- Как сохранить контакт, сказав «Нет».

Методы работы со сложными клиентами.

- Клиент, который много говорит.
- Непонимающий клиент.
- Клиент, который не хочет слышать оператора.
- Неуравновешенный клиент.

Управление конфликтами.

- Правила и алгоритм работы сотрудников call-центра по разрешению конфликтных ситуаций.

- Факторы, снижающие и повышающие напряжение в конфликтных ситуациях.
- Фразы и действия, провоцирующие развитие конфликта.
- Что делать, когда клиент выходит за рамки приличия.
- Алгоритм работы с оскорблениями и угрозами.
- Методы конструктивного реагирования на агрессию.

Стресс-менеджмент.

- Практикум «Защита от стресса».
- Снятие психологического напряжения во время разговора с клиентом.
- Техники для снижения уровня накопленного стресса.
- Профилактика профессионального выгорания.

Методы проведения

Мини-лекции, разбор реальных ситуаций и кейсов, индивидуальные задания, работа в мини-группах. Теория составляет 30%, практика – 70%.

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 Марина Разумнова – бизнес-тренер, практик с опытом личных продаж услуг в сфере B2B. Разработчик деловых игр, квестов и бизнес-кейсов. Участник команды открытия крупнейшего отельного комплекса «AZIMUT Hotel Sochi», приуроченного к Олимпийским играм 2014 года.

Марина владеет технологией работы с большими группами (от 25 до 60 человек). Эксперт по обучению персонала в сегменте HoReCa. Обладатель кубка «Лучший менеджер по продажам».

Автор методических и трансформационных тренингов, коммуникативной игры «Таверна у старого колодца» и квеста «Храм древних».