

Тренинг Алексея Чистякова «Повышение эффективности взаимодействия сотрудников call-центра со сложными клиентами»

Введение

В сложных профессиональных ситуациях сотрудники call-центра испытывают большое психологическое давление со стороны собеседников. В таких условиях важно, с одной стороны, удерживать себя в рамках корректного поведения, с другой, продолжать добиваться необходимого результата.

Данный тренинг посвящён техникам и методам, позволяющим удерживать оба аспекта, а также снижению уровня стресса и уменьшению эффекта эмоционального выгорания.

Цели обучения

- Повысить эффективность общения со сложными клиентами по телефону.
- Развить навыки самоуправления и саморегуляции в стрессовых ситуациях.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Изучат основы конфликтологии и стресс-менеджмента.
- Освоят конкретные инструменты повышения уверенности в сложных профессиональных ситуациях.
- Научатся отстаивать своё мнение без проявления агрессии.
- Получат рекомендации по развитию своих навыков ведения телефонных переговоров.

В программе тренинга

Работа с конфликтными ситуациями.

- Особенности зарождения конфликта. Основные причины и виды конфликта.
- Что усиливает, а что гасит конфликт при общении по телефону. Основные ошибки в конфликтных ситуациях.
- Отличие уверенного поведения от агрессивного.
- Техники повышения уверенности при подготовке к телефонным переговорам.
- Эффективная работа с возражениями и недовольствами собеседников.

Управление эмоциональным состоянием как основа сохранения конструктивной позиции в общении.

- Роль эмоций.
- Анализ причин возникновения эмоций и их влияния на поведение человека.
- Особенности управления собственными эмоциями.
- Как удерживать оптимальный уровень своих эмоций.
- Техники влияния на эмоции собеседника.

Стресс-менеджмент в работе сотрудников call-центра.

- Понятие стресса.
- Виды стресса.
- Признаки стресса.
- Негативные и позитивные последствия стресса для человека.
- Самодиагностика уровня стресса.
- Как справиться со стрессом.
- Дыхательные практики и специальные физические упражнения для быстрого снижения эффектов стресса.
- Простые инструменты профилактики стресса.

Управление разговором.

- Техника перехвата инициативы и управления разговором по телефону.
- Способы влияния на собеседника: как разговорить клиента, сменить тему или «свернуть» разговор.
- Техники установления и поддержания контакта, влияющие на отношение и впечатление от общения.

Противостояние влиянию и манипуляциям.

- Виды влияния: давление, манипуляции, конструктивное влияние. Их границы и особенности.
- Распознавание манипуляций.
- Алгоритмы противодействия манипуляциям и давлению.
- Навыки усиления личного влияния при столкновении с манипуляцией.
- Аргументация выгод своей позиции с учётом интересов других людей.

Как правильно вести себя с человеком, исходя из особенностей его психотипа.

- Как определить свой тип и понять свои сильные и слабые стороны в общении.
- Типы сложных клиентов.
- Как подстроиться под тип собеседника.
- Особенности общения с психически нездоровыми клиентами.

Методы проведения

Моделирование общения с клиентами, интерактивные мини-лекции, групповые дискуссии, работа в малых группах, разбор реальных ситуаций.

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 Алексей Чистяков – бизнес-тренер, практик с личным опытом работы в телефонных продажах и на телефоне доверия. Реализовывал комплексные программы повышения качества обслуживания клиентов, в том числе и для call-центров.

Алексей имеет два классических университетских образования: естественно-научное и психологическое. Опыт тренерской работы и консультирования 16 лет.