



www.nika.training

+38 067 233 18 12

ratner.alex@gmail.com

ПРЕДЛОЖЕНИЕ СОТРУДНИЧЕСТВА

Программа обучения сотрудников call-центра

Цели обучения: систематизировать опыт, расширить инструментарий продаж и коммуникации с клиентами по телефону.

Методы работы: деловые игры и упражнения, мини-лекции, ролевые пробы, кейсы, модерации и групповые обсуждения.

Этапы обучения:

1. Освоение методологии – обсуждение основных концептов, схем и подходов по работе с клиентами, диагностика существующей коммуникации с клиентами, определение зон развития, классификация клиентов и основных стратегий по работе с ними.
2. Обучение микро-навыкам – формирование и улучшение навыков телефонной коммуникации и продаж. Нарботка всего комплекса необходимых навыков.

В ходе обучения участники будут работать с реальными ситуациями (кейсами) из своей повседневной деятельности:

- классифицируют клиентов, определяют их ключевые потребности,
- сформируют сценарии презентации предложений,
- проанализируют и отработают наиболее сложные возражения,
- определяют «узкие места» в процессе продажи и сформируют инициативы по их «расширению»,
- определяют свой индивидуальный стиль общения с клиентами;
- овладеют приемами профилактики профессионального выгорания.

Модуль 1 «Наши клиенты»

- Что мы предлагаем нашим клиентам и благодаря чему мы создаем ценность для клиента
- Путь клиента: основные точки\темы контакта, потребности
- Закон удовлетворенности клиента. Обещания клиентам и руководящие принципы в создании удовлетворенности
- Как сделать сотрудничество клиента с компанией увлекательным и запоминающимся. Моделирование опыта клиентов
- Определение основных стратегий повышения их удовлетворенности
- Причины потери клиентами интереса к нашим продуктам\услугам. Обозначение «узких» мест в нашем взаимодействии с ними. Формирование инициатив по их возвращению
- Выработка решений по улучшению качества обслуживания клиентов.

Общая продолжительность модуля: 8 часов

Модуль 2 «Голос - наш основной инструмент»

- Особенности и средства телефонного общения. Психологические особенности контакта по телефону
- Структура телефонного общения. Эффективные действия на каждом этапе

- Стратегии вступления в контакт и коммуникации с разными типами клиентов
 - Правила телефонной коммуникации. Основные ошибки при телефонном общении
 - Техники приема и передачи информации при телефонном общении. Средства, предотвращающие искажение и потерю информации
 - Работа с голосовыми параметрами (громкость, тембр, скорость говорения и т.д.). Их влияние на качество коммуникации
 - Подготовка к звонку, самонастройка на успешную коммуникацию.
- Общая продолжительность модуля: 8 часов

Модуль 3 «Технология продаж продаж по телефону»

- Определение цели коммуникации с клиентами.
- Формирование лояльного клиента. Принципы удовлетворенности клиентов. Пирамида лояльности.
- Структура продаж. Эффективные действия на каждом этапе.
- Техники и приемы вступления в контакт с разными типами клиентов. Техники вовлечения.
- Содержательный и эмоциональный планы общения. Техники установления раппорта с клиентом.
- Потребности клиентов. Основные приемы по определению и формированию потребности клиентов. Классификация мотивов покупки.
- Техники задавания вопросов. Приемы активного слушания. Эффективные коммуникативные стратегии на этапе определения потребности.
- Проведение презентации с опорой на выявленные потребности клиента и его мотивы. Презентация по алгоритму «особенности-преимущества-ценности».

Общая продолжительность модуля: 8 часов

Модуль 4 «Работа с возражениями и сопротивлением клиента»

- Основные виды возражений. Классификация причин возражений. Анализ наиболее частых возражений
- Определение целей при работе с возражениями
- Основные алгоритмы приема и обработки возражений
- Техники убедительной аргументации
- Работа с агрессивно настроенным клиентом
- Техники противостояния манипуляции
- Формирование перечня наиболее сложных возражений и определение основных приемов по работе с ними

Общая продолжительность модуля: 8 часов

Модуль 5 «Работа «под давлением», навыки саморегуляции»

- Освоение приемов уверенного поведения в эмоционально напряженных ситуациях при телефонном общении
- Определение психологического состояния стресса и его признаков. Формула стресса. Принципы управления стрессом
- Анализ конкретных ситуаций, которые вызывают психологическое напряжение и дискомфорт. Методы снижения их стрессогенности
- Приемы влияния на эмоциональное состояние собеседника
- Способы предотвращения конфликтных ситуаций в коммуникации с клиентами
- Техники саморегуляции

Общая продолжительность модуля: 8 часов

ТЦ «Ника» проводит корпоративные тренинги с 2002 года. В активе «Ники» - более 1000 проведенных тренингов для ведущих компаний Украины. Мы гордимся долгосрочными отношениям с нашими клиентам, среди которых: Dentsu Aegis Network, Leroy Merlin Украина, Lucky Labs, Roshen, Корпорация «Богдан», «Будинок іграшок», Холдинг «Метинвест», Мироновский Хлебопродукт, «Цитрус».

Ведёт курс:



Михаил Котов

Бизнес-тренер с опытом ведения тренингов с 2003 года.

Специализируется на проведении программ построения систем продаж и управления в организациях.

БУДУ РАД ПРИНЕСТИ ВАМ ПОЛЬЗУ

www.nika.training, + 38 050 445 35 43, kotovnika@gmail.com