

Σύγχρονες Τεχνικές Βελτίωσης Τηλεφωνικής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης



Η ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Πολλές φορές μια τηλεφωνική συνδιάλεξη που μόλις είχατε, σας βρίσκει αδιάφορος, δυσαρεστημένους, ή ακόμη και ενοχλημένους από το συνομιλητή σας. Σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί και από τη δική σας τηλεφωνική προσέγγιση να μην είστε τόσο ικανοποιημένοι.

Το τηλέφωνο είναι ένα από τα κύρια μέσα επικοινωνίας σε ένα οργανισμό και ο σωστός τρόπος επαφής με τον πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο είναι καθοριστικός. Καθοριστική είναι και η εικόνα της εταιρείας που εκπέμπεται μέσω του τρόπου αυτού επικοινωνίας.

Το σεμινάριο επιχειρεί με απλές μεθόδους και πρακτική καθοδήγηση από τον εκπαιδευτή, να σας βοηθήσει να βελτιώσετε την ποιότητα των υπηρεσιών τηλεφωνικής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης που παρέχετε. Επιδίδκει ακόμη, να οδηγήσει στην απλοποίηση του τρόπου που χειρίζεστε το τηλέφωνο, κάνοντας την εργασία σας πιο ευχάριστη και πιο αποδοτική.

ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Μετά τη λήξη του προγράμματος αναμένεται ότι οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να επιτυγχάνουν τα πιο κάτω:

- Βελτίωση τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Αναβάθμιση καθημερινής συμπεριφοράς προς πελάτες, συνεργάτες ή συναδέλφους
- Αναγνώριση τεχνικών για σωστές τηλεφωνικές οδηγίες
- Ελαχιστοποίηση των λαθών
- Βελτίωση συνεργασιών
- Αύξηση της απόδοσης
- Βελτίωση της εικόνας της εταιρείας προς τα έξω
- Χειρισμός δύσκολων καταστάσεων
- Χειρισμός παραπόνων

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Ορισμός της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (ΤΕΠ)
- Μέθοδοι μετατροπής τυχόν αρνητικών συναισθημάτων του συνομιλητή σε θετικά
- Πως απαντάμε στο τηλέφωνο
- Αυτοδιαγνωστικό τεστ γνώσης της φωνής
- Πως χειριζόμαστε τη λεκτική επικοινωνία σε ένα τηλεφώνημα με πελάτη
- 10 μυστικά για αποτελεσματική ακρόαση
- Εισερχόμενα/εξερχόμενα/εσωτερικά τηλεφωνήματα
- Τι κάνουμε όταν δεν γνωρίζουμε τι να απαντήσουμε
- Πως διαχειριζόμαστε τα παράπονα και τις επιθέσεις από πελάτες-συνεργάτες
- Πρακτική Εξάσκηση - υπόδηση ρόλων
- Η συμπληρωματική τηλεφωνική πώληση
- Πως κλείνουμε την τηλεφωνική επικοινωνία
- Τι κάνουμε μετά το τέλος της τηλεφωνικής επικοινωνίας

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Τηλεφωνητές
- Γραμματείς
- Προσωπικοί βοηθοί
- Εργαζόμενοι στην υποδοχή οργανισμών
- Receptionists ξενοδοχείων
- Στελέχη - περιλαμβανομένων call agents - που ασχολούνται με το συντονισμό κλήσεων που αφορούν σε διατύπωση ενδιαφέροντος, παραγγελία, παράπονο ή τεχνική υποστήριξη

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

1 ημέρα (7 ώρες)