

Эффективная телефонная коммуникация

Код: SS-080

Длительность: 16 ч.

Описание:

Курс для развития и совершенствования навыков телефонной коммуникации с коллегами, менеджерами и заказчиком. На курсе будут отработаны основные этапы телефонной коммуникации и техники эффективного телефонного разговора и телеконференции.

В результате тренинга участники:

- освоят алгоритм планирования телефонного разговора;
- поймут особенности настраивания себя на контакт с собеседником;
- увидят свои сильные стороны как коммуникатора и определят, над какими переговорными компонентами необходимо работать в дальнейшем;
- опробуют в смоделированных ситуациях телефонного взаимодействия эффективные коммуникативные приемы и способы;
- проработают отдельные сложные (проблемные, конфликтные) ситуации телефонного взаимодействия.

Цели:

- формирование у участников четкого понимания особенностей телефонного взаимодействия;
- расширение практических навыков в области ведения телефонных переговоров;
- освоение навыков постановки целей телефонного взаимодействия и выстраивания стратегии разговора с собеседником;
- освоение инструментов управления разговором – овладение приемами и способами телефонного взаимодействия;
- получение и отработка правил телефонного этикета.

Разбираемые темы:

- Основные предпосылки эффективной телефонной коммуникации;
- Подготовка к телефонной коммуникации;
- Умение задавать вопросы;
- Приемы активного слушания;
- Навыки аргументации и убеждения по телефону;
- Работа с возражениями по телефону;

- Основы телефонного этикета;
- Технические возможности.

Целевая аудитория:

Специалисты любого направления.

Предварительная подготовка - общее:

Опыт телеконференций, переговоров по телефону.