

Telefonovanie

Aspekty:

Správne osobné stanovisko pri telefonovaní

- Len odborník / odborníčka, predavač/predavačka, alebo aj klientsky orientovaný pracovník?
- Ako využiť prvý dojem na vybudovanie dôvery?
- Čo je mojím najvyšším cieľom?

Podpora komunikačných schopností

- Vytváram mojím hlasom dojem?
- Nie len správne, ale aj zrozumiteľne vysvetľovať
- Zvyšovanie pôsobenia: sila slova, sila mlčania
- Dosiahnutie dôvery po telefóne

Posilnenie telefonického marketingu

- Umenie obchodovať
- Správanie v kritických situáciách
- Cvičenie prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov

Pozitívna akvizícia a starostlivosť o zákazníka

- Odvaha k záväznosti
- Predaj termínov, dodatočný predaj
- Rozhovor o cene
- Reklamačné rozhovory

Koncepcia tréningu: Interaktívny tréning
Tímová / skupinová spolupráca
Využitie praktických cvičení

Cieľ: *Vytváranie pozitívneho obrazu cez telefón*
Správnym postojom k úspešnému telefonickému rozhovoru
Ujat' sa žiadosti volajúceho
Partnerské a vecné správanie po telefóne

Trvanie: 2 dni

Počet účastníkov: podľa dohody

Forma tréningu: interný
