

Menedzserképző Központ Workshop

„Vonalban a siker”

2017. március 9. (csütörtök); Budapest, Danubius Hotel Gellért

Tréner: Németh Attila, telefonálási specialista (www.telefonalas.com)

A rendezvény időtartama: 13.00 – 17.00 /kávészünettel - A részvételi díj tartalmazza a vendéglátást. A szervező a vendégek részére térítésmentes parkolást biztosít./

Maximális létszám: 30 fő

Miért jött létre a workshop?

A világ legegyszerűbb dolgának tűnhet a telefonos kommunikáció, pedig valójában nem az. Gondoljunk csak bele: úgy kell szimpátiát ébresztenünk magunk iránt, hogy a hívott fél az öt érzékszervéből csak egyre hagyatkozhat velünk kapcsolatban. Az esemény megmutatja a résztvevőknek, hogy hogyan tudnak professzionális módon kommunikálni ebben a komfortzónán kívül eső közegben.

Mit kap, aki eljön a képzésre?

- Megismeri a 2017-es aktuális trendeket;
- Rendszerezett útmutatót kap arról, hogy mire figyeljen a telefonálás során;
- Passzív tudása aktív tudássá alakul;
- Kézzelfogható, a gyakorlatban alkalmazható ismeretekhez jut;
- Fejlődik az énképe.

Kiknek szól?

A workshopot értékesítési, marketing, illetve ügyfélszolgálati munkatársaknak, valamint ügyfélmenedzsereknek ajánljuk, és mindazoknak, akik munkájukban rendszeresen használják a telefont a kapcsolatfelvételhez és kapcsolattartáshoz.

Tematika

- A magabiztosság erősítése
- Önmotiváció
- Felkészülés a telefonálásra
- A **hatásgyakorlás 3 eszköze** a telefonban
 - Hangulat
 - Hanghordozás
 - Szóbeliség
- A **hívások felépítésének 4 lépése**
 - Megnyitás
 - Figyelem/érdeklődés felkeltése
 - Reakciók kezelése
 - Zárás
- A **kifogáskezelés** alapelvei

Gyakorlati rész: a workshopon lehetőség lesz helyzetgyakorlatok keretében a tanultak gyakorlati kipróbálására is, amelyben a jelenlévők önkéntes alapon vehetnek részt. A gyakorlás során egy speciális berendezést, **telefonszimulátort** használunk. Ez biztosítja az előre megbeszélt szituációk élethű gyakorlását, és egyidejűleg a párbeszéd rögzítését. A próbafeladatok elvégzése után a hangfelvételeket visszahallgatjuk, majd közösen elemezzük. A résztvevők így a munkavégzést segítő tapasztalatokkal és tanulságokkal gazdagodhatnak.

*A rendezvény fő szakmai partnere Németh Attila telefonálási specialista (www.telefonalas.com).
A programváltoztatás jogát a Menedzserképző Központ fenntartja!*

