

Menedzserképző Központ Workshop
„Eredményes ügyfélkezelés a telefonban”

2017. szeptember 28. (csütörtök); Budapest, Danubius Hotel Gellért

Akinek van jogosítványa, hajlamos azt hinni magáról, hogy tud vezetni. Ha viszont elmegy egy vezetéstechnikai tréningre, általában kiderül, hogy vészhelyzetben akkor is jobbra tekeri a kormányt, amikor balra kellene. Így van ez a telefonálással is. Naponta többször telefonálnak nekünk, és mi is hívunk másokat. Az eszközt készségszinten használjuk, még a sablonválaszaink is megvannak. Aztán jön egy váratlan kérdés, esetleg egy szokásosnál hevesebb ügyfél, és kész a baj: a meggondolatlan reakció, akár egy rosszul elhelyezett hangsúly is képes pénzben kifejezhető kárt okozni a cégnek. A napi rutin időnként elhitegeti velünk, hogy mindent tudunk a telefonálásról, pedig ez biztosan nincs így. Workshopunk segítségével viszont megismerheti az idei év aktuális trendjeit, ráadásul a képzésen megszerezett útmutatót is kap arról, hogy mire figyeljen a telefonálás során. A meglévő passzív tudása aktív tudássá alakul, illetve amellet, hogy kézzelfogható, a gyakorlatban alkalmazható ismeretekhez jut, az énképe is fejlődik.

A képzés mindenki számára hasznos lehet, aki rendszeresen használja a telefont kapcsolatfelvételhez és kapcsolattartáshoz napi munkája során. A workshop különösen ajánlott értékesítés, marketing, illetve ügyfélszolgálat területen tevékenykedő szakemberek, ügyfélmenedzserek számára.

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: 50 fő

Tematika

- A **telefonos ügyfélkezelés** 3 pillére
 - Hangulat
 - Hanghordozás
 - Szóbeliség
- **Kimenő hívások felépítésének** 4 lépése
 - Megnyitás
 - Figyelem / érdeklődés felkeltése
 - Tipikus reakciók kezelése
 - Zárás
- **Bejövő hívások kezelésének** alaptechnikái
 - Bejelentkezés
 - Várakoztatás
 - Kapcsolás-átvétel
 - Visszahívás felajánlása
 - Befejezés
- A **DISC modell** alkalmazása a telefonos ügyfélkezelésben - **kommunikációs technikák az egyes személyiségtípusokhoz**

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

