

A. 15 Trudne rozmowy handlowe– komunikacja telefoniczna	
1 Czas:	1 dzień (około 6 godzin)
2 Rodzaj kursu:	Zamknięte
3 Uczestnicy kursu:	Przedstawiciele handlowi, doradcy, akwizytorzy, sprzedawcy.
4 Ilość uczestników:	Około 15 osób
5 Cel:	Ułatwienie telefonicznej obsługi klientów i sprzedaży przez telefon
6 Zakres tematyczny:	• Obszary zastosowań telemarketingu • Psychologia telefonu, • Zdefiniowanie klienta w rozmowie telefonicznej, • Podstawowe zachowania klientów w rozmowach telefonicznych, • Profesjonalna obsługa klienta przez telefon, • Umiejętne rozwiązywanie problemów klientów i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w komunikacji telefonicznej, • Schematy i strategie prowadzenia rozmów telefonicznych, • Trudne rozmowy przez telefon • Jakich spraw lepiej nie załatwiać telefonicznie • Czynniki wpływające na jakość przekazu głosowego • Specyfika nawiązywania i utrzymywania dobrego kontaktu podczas rozmowy telefonicznej, • Jak przygotować się do rozmowy telefonicznej z klientem. • Schematy prowadzenia rozmów telefonicznych • Typy ról przyjmowane przez uczestników rozmów telefonicznych • Rozładowywanie napięć w komunikacji telefonicznej • Oddzwanianie, • Sztuka przyjmowania informacji, • Określanie potrzeb klienta na podstawie rozmowy telefonicznej, • Efektywne rozmowy z klientami którzy nie wiedzą czego chcą lub klientami roszczeniowymi, • Zasady notowania, • Rodzaje pytań i techniki zadawania pytań, • Radzenie sobie z własnymi emocjami, reakcja na odmowę
7 Korzyści:	Zwiększenie efektywności kontaktów telefonicznych, utworzenie podwalin zintegrowanego systemu komunikacji z klientem. Zajęcia rozwijają umiejętności związane z profesjonalną obsługą klienta i prowadzeniem sprzedaży przez telefon
8 Usługa dodatkowa:	W koszt przeprowadzenia szkolenia wliczone jest przygotowanie raportu szczegółowo opisującego prace uczestników. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy w anonimowej ankiecie dokonają oceny szkolenia. W ramach zaproponowanego honorarium uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość zadawania, w ciągu 2 dni od zakończenia szkolenia, pytań odnoszących się do tematyki drogą telefoniczną lub e-mailową. Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe.
9 Termin:	Do uzgodnienia
10 Miejsce:	Do uzgodnienia
11 Prowadzący:	Paweł Kacprzak
12 Więcej informacji	biuro@cdp-poland.com.pl
13 Uwagi dodatkowe:	Podczas szkolenia uczestnicy będą odgrywać scenki przygotowane na podstawie casów – które będą rejestrowane na video