

Тренинг: Телефонный этикет и ведение делового телефонного разговора для административного персонала

Курсы и обучение секретарей

Даты проведения семинара:

27.06-27.06.2019 29.08-29.08.2019 26.09-26.09.2019

Москва

1 день (8 академических часов)

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Имидж компании в телефонной коммуникации

- Специфика телефонного общения.
- Отличия телефонного разговора от личного контакта
- Время ответа на звонок и первая фраза
- Правила приветствия, представления

Голос и Правильная речь в телефонном общении

- Улыбка, интонация, тембр, темп, позитив и дикция как Ваши помощники в телефонном разговоре
- Упражнения на работу с голосом
- Требования к деловой речи. Грамотность речи
- Правильное произношение фамилий клиентов и фирм контрагентов

Работа с входящими звонками

- Первые действия при приеме звонка, переадресация звонков
- Фильтрация звонков.
- Регистрация поступающих звонков
- Сохранение и передача информации.

Этапы беседы с клиентом по телефону

- Контакт по телефону /приветствие
- Прояснение запроса/вопроса абонента
- Способы получения информации.
- Типы вопросов. Инициатива
- Технология активного слушания
- Отработка навыков задавания вопросов
- Проверка правильности понимания запроса
- Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
- Как сгладить конфликтные и сложные ситуации в телефонном общении?
- Завершение разговора

Тарифы на участие

БЮДЖЕТ

8 500 руб.

Оптимальное решение для тех, кому нужно пройти обучение с ограниченным бюджетом

В стоимость входит:

- Участие в курсе
- Пакет участника (ручка, блокнот, рабочая тетрадь)
- Презентация курса в электронном виде
- Вкусные кофе-паузы
- Именной сертификат
- Удостоверение о повышении квалификации от 3х дней обучения

СТАНДАРТ

9 500 руб.

Оптимальное решение для тех, кому важен комфорт и максимум инструментов для работы

В стоимость входит:

все, что в «Бюджете», а также:

- Обед
- Расширенный пакет материалов к курсу (шаблоны документов, инструментарий, кейсы и др.)
- Вызов курьера
- Возможность обучения по гарантийному письму

ДИСТАНЦИОННЫЙ

7 200 руб.

Оптимальное решение для тех, кто хочет учиться без отрыва от работы в любое время из любой точки мира

В стоимость входит:

- Обучение на многофункциональной платформе (СДО)
- Удостоверение о повышении квалификации
- Авторские презентации и статьи, учебные видео, методические пособия
- Шаблоны документов, кейсы, практикумы
- Система тестирования
- Чат с преподавателем

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт www.seminarna.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.
