

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

Курсы и обучение секретарей

Даты проведения семинара:

14.04-14.04.2022   09.06-09.06.2022   29.09-29.09.2022

Москва    1 день (8 академических часов)    Семинары и тренинги    Сертификат

### Программа обучения

#### Деловой телефонный разговор

##### **СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ: ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА, РАБОТА С ГОЛОСОМ**

- Принципы и правила грамотного собеседника. Как секретарю продемонстрировать свой профессионализм по телефону?
- Голос как инструмент. Учимся работать с тембром, тоном, темпом речи, интонацией
- Скрипты и речевые модули в деятельности секретаря. Как создать и использовать?
- Ситуации применения скриптов: ситуация ожидания на линии, перевод на сотрудника, прием сообщений для шефа.

##### **ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР И ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

- Звонки входящие, исходящие. Как сохранять и достоверно передавать информацию?
- Техника вопросов: виды вопросов и их использование
- Искусство активного слушания. Показываем собеседнику, что мы его слушаем и слышим.
- Приемы активного слушания для повышения эффективности разговора
- Как сгладить возможные конфликтные ситуации в телефонном общении? Правила бесконфликтного поведения

---

##### **ВСЕ УЧАСТНИКИ ПОЛУЧАЮТ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ:**

- Наглядный и лаконичный чек-лист по телефонному общению. Важные правила телефонного этикета на одном листе: распечатайте, пользуйтесь, делитесь с коллегами
- Авторские статьи по телефонному общению для профильных журналов
- Раздаточный материал с описанными техниками и приемами по повышению эффективному телефонного общения

---

### Документ, выдаваемый в результате обучения

По окончании обучения выдается сертификат:

# СЕРТИФИКАТ

Выдан

Об окончании программы обучения

Генеральный директор  
центра «Профи-Карьера»  
**Т.О. Григорьева**

Москва

## Преподаватели



**Тетерина Татьяна Николаевна** - автор тренингов и мастер-классов по развитию коммуникативных навыков для Помощников руководителей, секретарей и офис менеджеров и персонала передней линии по работе с клиентами в области сервисного поведения. Спикер на конференциях секретарей и административных работников, проводимых журналом "Секретарь.ru" и международного форума «Служба протокола».

## Тарифы на участие

	<b>очный</b>	<b>ДИСТАНЦИОННЫЙ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ</b>	<b>ДИСТАНЦИОННЫЙ БЕЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ</b>
	Живое присутствие на обучении у нас в учебном центре	Самостоятельное обучение на платформе с поддержкой преподавателя, проверкой заданий и возможностью задать вопросы	Самостоятельное обучение на платформе без поддержки преподавателя
Стоимость обучения	<b>11 900 руб.</b>	<b>10 500 руб.</b>	<b>8 900 руб.</b>
Время обучения	11:00-18:00	В любое удобное время 24/7	В любое удобное время 24/7

	С отрывом от работы	без отрыва от работы	без отрыва от работы
Материалы курса в электронном виде для скачивания	☐	☐	☐
Именной документ об обучении	☐	☐	☐
Доставка документов курьерской службой или почтой России	☐	☐	☐
Возможность живой консультации у эксперта	☐	☐	–
Возможность постоплаты по гарантийному письму	☐	☐	–
Пакет участника (ручка, блокнот, печатный раздаточный материал)	☐	–	–

При регистрации 2-х и более человек через официальный сайт [www.semipalpa.ru](http://www.semipalpa.ru) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

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

---