

Yaroslava Nevskaya



Тренинги операторов колл-центра играют важную роль не только на уровне знания продукта, но и на уровне развития новых навыков. Сегодня сотрудники call-центра незаменимы для ведущих компаний любой отрасли.

Успех сотрудника call-центра так же важен, как и успех рекламы о продаже товара или услуги. Именно поэтому тренинги, которые могут обучать специалистов, способных оказывать профессиональные услуги, повышать эффективность бизнес-процессов и способствовать развитию связей клиентов с брендами — незаменимы в работе любой компании.

«Инвестируя в своих операторов — Вы инвестируете в своих клиентов»

Что получат сотрудники колл-центра после тренинга:

- Информацию о правилах подготовки к рабочему дню;
- Владение приемами Техники продаж в телефонных переговорах;
- Навык успешного приветствия по телефону;
- Знания о правила телефонного общения;
- Знания о ключевых потребностях клиентов и правила работы с ними;
- Навыки продаж и убеждения в телефонных переговорах;
- Знания о том, как клиенты принимают решение и что является для них главным при выборе;
- Узнают о эффективных продающих методах телефонной презентации;
- Познакомятся с психотипами клиентов и правилами работы с ними;
- Принципы и стандарты профессионального общения по телефону.

Уникальность тренинга для операторов call-центра:

- Курс основан полностью на Ваших кейсах (разбор и внедрение на практике);
- Вы получите первые результаты (рост продаж/конверсия/средний чек) уже во время обучения;



- Индивидуальные занятия сотрудников Компании с бизнес-тренером;
- В процессе обучения оператор получит чек-листы и образцы документов, которыми будете пользоваться на практике.

Минимум теории, максимум практики.

Важно! По окончанию обучения Вы получите твердый результат в виде устойчивых коммуникативных навыков.

Форма проведения тренинга: дистанционно вебинар (zoom)

Длительность 1 занятия составляет 40 мин. (академический час)

Общий объем занятий: 15 часов теории 32 часа практики (2-3 занятия в неделю)

Часто задаваемые вопросы:

1. Почему тренинг разбит по часам, а не по дням?

Курс рассчитан с позиции закрепления на практике нового опыта сотрудника и доведение его до автоматизма. Программа расписана с учетом получения информации, внедрения на практике и закрепления в опыте до показателей (телефонные навыки общения).

2. Как происходит процесс тренинга операторов?

Уроки программы обучения построены по принципу циклического подхода: изучение новой темы, постановка задачи, контроль внедрения, разбор телефонных звонков, обратная связь оператору call-центра.

3. В какое время проходит тренинг?

Согласовываем индивидуально: рекомендую обучение на рабочем месте, если Вы являетесь действующим сотрудником call-центра.

Основной целью программ развития является поддержка прогресса операторов callцентра компании. Благодаря им команды могут совершенствовать компетенции,



необходимые не только в их повседневной работе, но и связанные с личностным развитием, полезными после ее завершения.

Программа тренинга:

Модуль 1. Подготовка к рабочему процессу.

- ✓ Правила подготовки к рабочему процессу и путь к достижению плановых показателей;
- ✓ Подготовка перед контактом с клиентом;
- ✓ Ежедневная подготовка;
- ✓ Ежемесячная подготовка;
- ✓ 3 уровня подготовки для успешных продаж;
- ✓ Эмоциональная;
- ✓ Мотивационная;
- ✓ Ресурсная.

Модуль 2. Приветствие и установление контакта.

- ✓ Интонация, эмоция, харизма в общении с клиентом;
- ✓ Список неудачных фраз менеджера в приветствии. Правила установления контакта;
- ✓ Секреты успешного приветствия;
- ✓ Выяснение позиций сторон.

Модуль 3. Выявление ключевых позиций, задавание вопросов

- ✓ Типы потребностей клиентов;
- ✓ Типология вопросов для выявления потребности. Истинные и ложные потребности клиента;
- ✓ Определение 4 психотипов клиента и правила работы с ними.

Модуль 4. Презентация

✓ 4 принципа грамотной аргументации;



- ✓ Сильные, слабые, несостоятельные аргументы в презентации;
- ✓ 12 современных техник презентации. Как презентовать так, чтобы клиент Вас запомнил?

Модуль 5. Работа с возражениями

- ✓ Природа возникновения возражений;
- ✓ 3 основных правила работы с возражениями;
- ✓ 5 эффективных методов работы с возражениями. Как перевести клиента на свою точку зрения?
- ✓ Типичные ошибки при работе с возражениями;
- ✓ 7 правил перевода человека на свою точку зрения. Приемы операторов callцентра.

Модуль 6. Завершение сделки

- ✓ Правильное позиционирование цены. Что такое «цена» для покупателя?
- ✓ Главные принципы называния цены;
- ✓ Правила предоставления скидки: Когда? Кому? Как?
- ✓ ТОП 5 эффективных приемов завершения сделки.