

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia



AIO EDUCATION

VZDELÁVACIE A PORADENSKÉ SLUŽBY
OD ROKU 2008

Prihláste sa na kurz a zdokonalíte sa v profesionálnej komunikácii so zákazníkmi, ako aj spolupracovníkmi. Spoznáte aké metódy a techniky využívať, aby bola telefonická a e-mailová komunikácia s klientom aktívna, empatická a ústretová. Naučíte sa využívať e-mailovú a telefonickú komunikáciu na dosahovanie svojich cieľov. Precvičíte si základné typy telefonической a e-mailovej komunikácie v rámci tréningu modelových situácií.

Obsah intenzívneho jednodňového tréningu:

- **Základné princípy profesionálnej telefonической komunikácie**
 - fázy telefonической komunikácie – úvod – oslovenie, jadro, záver
 - aktívne vs. pasívne počúvanie
 - ako využívať zásady etikety a profesionality v styku so zákazníkom pri telefonической komunikácii
 - vytvorenie profesionálneho dojmu v telefonickom styku
 - dôležitosť hlasu v telefonической komunikácii
 - empatia a jej význam počas telefonической komunikácie
 - význam spätnej väzby v komunikácii
 - kto sa správne pýta, dostane správnu odpoveď (základné typy otázok)
 - techniky vysvetľovania – ako zamedziť komunikačným nedorozumeniam
 - riešenie kritických situácií počas telefonovania – problémoví zákazníci
- **Profesionálna emailová komunikácia**
 - Štruktúra e-mailu
 - Základné princípy písania e-mailov
 - Špecifiká emailovej komunikácie
 - Najčastejšie chyby emailovej komunikácie
 - Netiquette
 - Vedenie e-mailovej konverzácie
 - Riešenie kritických situácií prostredníctvom e-mailu
 - Empatia a jej význam počas e-mailovej komunikácie
- **Bezpečnosť telefonической a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia**

Dĺžka: 1 deň

Časový harmonogram: 9:00 – 16:00

www.aioeducation.sk

sledujte nás tiež na Facebooku, Instagrame a LinkedIn