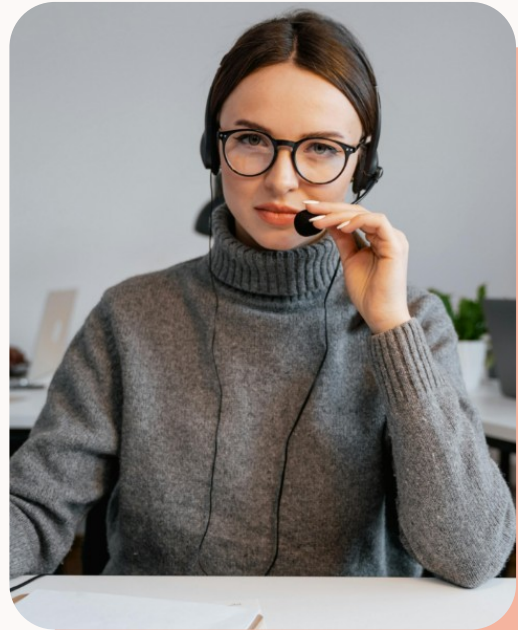


1-DŇOVÝ PRAKTICKÝ TRÉNING

PROFESIONÁLNA TELEFONICKÁ A E-MAILOVÁ KOMUNIKÁCIA

Telefonovanie • e-mail • etiketa • náročné situácie



Zdokonalíte komunikačné zručnosti potrebné pre úspešnú spoluprácu so zákazníkmi aj kolegami. Osvojíte si aktívny, empatický a profesionálny spôsob telefonickej a e-mailovej komunikácie.

Na modelových situáciách si precvičíte vedenie rozhovoru, písanie e-mailov aj reakcie na náročné komunikačné výzvy.

DĹŽKA

1 deň

FORMA

online alebo prezenčne

ČAS

9:00 - 16:00

ČO VÁM KURZ PRINESIE

**Profesionálnejší dojem pri kontakte****Jasnejšie a empatickejšie e-maily****Väčšia istota v náročných situáciách****KOMU JE KURZ URČENÝ**

Pracovníci v kontakte so zákazníkmi • zákaznícky servis • call centrá • administratíva

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia

02

OBSAH INTENZÍVNEHO JEDNODŇOVÉHO TRÉNINGU

PRAKTICKÝ TRÉNING • MODELOVÉ SITUÁCIE • SPÄTNÁ VÄZBA

TELEFONICKÝ ROZHOVOR

- Fázy rozhovoru - oslovenie, jadro a záver
- Aktívne a pasívne počúvanie
- Etiketa a profesionalita v styku so zákazníkom

PROFESIONÁLNY E-MAIL

- Štruktúra a základné princípy písania e-mailov
- Špecifiká e-mailovej komunikácie a netiketa
- Najčastejšie chyby a vedenie e-mailovej konverzácie

HLAS, EMPATIA A OTÁZKY

- Vytvorenie profesionálneho dojmu
- Dôležitosť hlasu a empatie
- Spätná väzba a základné typy otázok
- Techniky vysvetľovania bez nedorozumení

E-MAIL V NÁROČNEJ SITUÁCII

- Empatia v písomnej komunikácii
- Riešenie kritických situácií e-mailom
- Bezpečnosť komunikácie, riziká a ich eliminácia

NÁROČNÉ TELEFONÁTY

- Riešenie kritických situácií počas telefonovania
- Komunikácia s problémovými zákazníkmi
- Prispôsobenie štýlu potrebám druhej strany



INTERAKTÍVNE A PRAKTICKY

Prípadové štúdie • modelové situácie • podrobná spätná väzba • max. 12 prezenčne / 10 online