

Profesionální Techniky a Způsoby Telefonování

K čemu je kurz užitečný?

Firmy se liší také v tom, jak spolu pracovníci vycházejí a jak se zapojují do kolektivu. Proto je důležité, abychom vnímali způsob chování druhých a věděli, co je motivuje. Jen tak bude v pracovním prostředí vládnout příjemná atmosféra mezi lidmi, která zamezí vzniku konfliktů a také nám interní i externí klient zůstane věrný.

Tento program nabízí možnost, jak zlepšit emoční inteligenci především pro profesionální administrativní pracovníky, recepční a pracující v call centrech.

Náplň kurzu

- Emoční inteligence.
- Jak vytvořit příjemné pracovní prostředí?
- Příchozí hovor: jak vyřídit telefonní hovor?
- Použití záznamníku.
- Jak mít nad telefonním hovorem kontrolu?
- Vědět, kdy co říct a jak to říct.
- Dbejte na pozitivní přístup při vyjadřování.

Komu je kurz určen

Pracovníkům, kteří jsou v bezprostředním kontaktu se zákazníky: recepční, pracovníci oddělení péče o zákazníky, asistentské pozice, obchodníci, vedoucí pracovníci menších podniků.