مؤسسه آموزش عالی آزاد
خیابان ولیعصر، نبش فاطمی، کوچه بوعلی سینا شرقی، پلاک ۱۷
تلفن: ۵۰ - ۸۸۹۹۵۳۴۸ | ۸۸۹۵۷۰۷۵ | فاکس: ۸۸۹۶۹۱۴۲

مهارت‌های مکالمات تلفنی برای کارشناسان فروش و پشتیبانی

آموزش اصول ارتباط مؤثر و مهارت‌های نرم برای کارشناسان پشتیبانی و مراکز تماس جهت بهبود تجربه مشتری.

مروری بر دوره

اهمیت یادگیری آداب مکالمات تلفنی واحدهای فروش و پشتیبانی شرکت‌ها چیست؟

برقراری ارتباط موثر با مشتریان هم به لحاظ ایجاد تجربه مناسب و رضایت برای مشتریان و هم به جهت کنترل عملیات پشتیبانی و فروش سازمانها، موضوع بسیار مهمی است و یادگیری آن برای افرادی که به عنوان کارشناس فروش و پشتیبانی فعالیت میکنند، ضروری است.

سرفصل ها

فصل یکم آشنایی با مراکز تماس و واحدهای پشتیبانی

درس ۱ : مراکز تماس تاریخچه و نقش آن در سازمان‌ها

درس ۲ : پشتیبانی مشتریان و مفاهیم و نقش آن در سازمان

فصل دوم : آشنایی با ساختار مکالمات مراکز تماس

درس ۳ : چرا از ساختار مکالمات برای مراکز تماس استفاده می‌کنیم؟

درس ۴ : آغاز و پایان مکالمه

درس ۵ : بدنه مکالمه

درس ۶ : نکات تکمیلی مکالمه

مؤسسه آموزش عالی آزاد
خیابان ولیعصر، نبش فاطمی، کوچه بوعلی سینا شرقی، پلاک ۱۷
تلفن: ۵۰ - ۸۸۹۹۵۳۴۸ | ۸۸۹۵۷۰۷۵ | فاکس: ۸۸۹۶۹۱۴۲

درس ۷: آشنایی با مدل SCARF در رسیدگی به یک تماس

فصل سوم : مهارت‌های نرم مورد نیاز در پشتیبانی مشتریان

درس ۸ : و شنیدن فعال کاربرد آن در مراکز تماس

درس ۹ : همدلی با مشتریان

درس ۱۰ : نقش مدیریت زمان در موفقیت یک کارشناس پشتیبانی

درس ۱۱ : مدیریت خشم در مواجهه با مشتریان شاکی

درس ۱۲ : جمع‌بندی مطالب

فصل چهارم : آشنایی با انواع مشتریان

درس ۱۳ : چرا لازم است انواع مشتریان را بشناسیم؟

درس ۱۴ : مشتری بدون صبر و انتظار

درس ۱۵ : مشتری عصبانی با شکایت مشروع

درس ۱۶ : مشتری عصبانی با شکایت نامشروع

مخاطبان دوره

- کارشناسان مرکز تماس و واحدهای پشتیبانی شرکت ها، بانک‌ها ، مطب ها و...
- کارشناسان فروش شرکت ها

پیش نیاز ها

مؤسسه آموزش عالی آزاد
خیابان ولیعصر، نبش فاطمی، کوچه بوعلی سینا شرقی، پلاک ۱۷
تلفن: ۵۰ - ۸۸۹۹۵۳۴۸ | ۸۸۹۵۷۰۷۵ | فاکس: ۸۸۹۶۹۱۴۲

پیش نیاز ندارد.