

THOMAS TELEFONDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı:

Çalışanların mevcut konuşma ve dinleme becerilerini iyileştirerek, müşterilere telefonda güven verebilmelerini ve ikna yeteneklerini kullanabilmelerini sağlamak, ayrıca profesyonel anlamda iletişim kurabilmelerine yardımcı olabilmektir.

Bu Eğitim Size Neler Katacak ?

- Telefonda hitap sanatını öğrenmek.
- Profesyonel olabilme ve müşteri yapısına göre iletişim kurabilmek.
- Bilinçaltına etki ederek müşteriyi daha kolay ikna edebilmek.
- Yönetimsel kararları daha doğru verebilmek.
- Doğru soru sorabilme yetisi kazandırmak.
- Telefonda olumlu davranış yapısını kazandırmak.
- Müşteri memnuniyetini artırmak.

THOMAS TELEFONDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Eğitimin Konu Başlıkları:

1. Telefon Görüşmeleri için İlkeler

- Sesiniz
- Tavrınız
- Nezaketiniz

2. Telefonda Beden Dili ve Hitabet

3. Telefon Görüşmelerini Yönetme

- Dinleme (iyi dinleyici, kötü dinleyici)
- Soru Sorma
- Planlama
- Arayanlar
- Biz aradığımızda

4. Telefondaki Agresif Müşteri ve Başa Çıkma Yöntemleri

5. Ne Söylüyoruz ?

6. Telefonda Konuşurken Dikkat Edilecek Hususlar

7. Duygusal Zeka ve Pratik Zeka

THOMAS TELEFONDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Eğitimin Konu Başlıkları:

- 8. Telefon Görüşmelerinde Ne Yapmamalıyız ?**
- 9. Cümle Kurmak ve Doğru Soru Sorma**
 - Açık Uçlu Sorular
 - Kapalı Uçlu Sorular
- 10. Müşteri ile Etkili İletişim**
- 11. Ürün ve Hizmeti Tanıtabilme**
- 12. Hazır Cevap mı Olunmalı, Yoksa Doğru Cevap mı Verilmeli ?**
- 13. Müşteri Kazanmanın Yöntemleri**
- 14. Gelen Telefonlara Cevap Verirken Uyulması Gereken Kurallar**
- 15. Şikayet mi Öneri mi ?**
- 16. Telefon Kapatma**

THOMAS TELEFONDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Eğitime Kimler Katılmalı:

Çağrı merkezi çalışanları, yöneticileri ve yönetici adayları, satış ile yeni tanışmış çalışanlar, satış uzmanları, müşteri ilişkileri yöneticileri, satış sonrası hizmetler, pazarlama çalışanları, kendini geliştirmek ve tanımak isteyen bireyler.

Eğitim Süresi / Yeri / Tarihi:

Süre bir gün olup, eğitim yeri ve tarihi karşılıklı kararlaştırılır.

Eğitim Sonrası Katılımcılara Verilecekler:

Katılım belgesi PDF formatında mail olarak gönderilir, basılı olarak dağıtılmaz.

Müşteri Yorumları & Referans Bilgileri:

Müşteri Yorumları : <http://www.thomasturkiye.com/vorumlar .thomas>

Referanslar : <http://www.thomasturkiye.com/referanslar .thomas>

THOMAS TELEFONDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Thomas Eğitimlerinin Verildiği Firmalardan Birkaçı:

Alarko Turizm

Banvit

Barilla

Diaverum Diyaliz

Faik Sönmez

FMV Işık Lisesi

Halk Emeklilik & Yatırım

ING Bank

İgdaş

İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Kahve Dünyası

Kiğılı

Mango

Marks & Spencer

Moevenpick Otel

Okan Üniversitesi

Toyota

Turkcell Teknoloji

Ziraat Emeklilik & Sigorta