

ПРОГРАММА

**Учебный центр
«А-КОМ Академия»**

ТРЕНИНГ

**«ЭФФЕКТИВНЫЕ МЕТОДЫ РАБОТЫ С АБОНЕНТАМИ
КОНТАКТ-ЦЕНТРА»**

В программе:

Для операторов контакт-центров создан тренинг «Эффективные методы работы с абонентами контакт-центра», который включает в себя комплекс знаний и навыков по обслуживанию клиентов по телефону:

- Конструктивная атмосфера общения по телефону.
- Инструментарий оператора (голос, речь, технические средства).
- Звуковые параметры состояния/настроения абонента.
- Оптимальный набор речевых форм и действий.
- Законы аргументации и способы убеждения.
- Правила работы с возражениями абонента. Телефонный этикет.
- Время в работе оператора.

С условиями участия в тренинге можно ознакомиться на нашем сайте.

Продолжительность: 2 дня (16 часов).

День 1:

9.30 - регистрация, кофе

10.00 - начало тренинга

11.30 - кофе-пауза

11.45 - тренинг

13.00 - обед

14.00 - тренинг

15.30 - кофе-пауза

15.45 - 18.00 - тренинг

День 2:

9.30 - начало тренинга

11.30 - кофе-пауза

11.50 - тренинг

13.00 - обед

14.00 - тренинг

15.45 - кофе-пауза

16.00 - 17.30 – тренинг