

## Rámcový přehled učiva rekvalifikačního kurzu Operátor Call centra

Standardní délka kurzu je 120 vyučovacích hodin. Kurzy budou vypisovány jako patnáctidenní celodenní. Výuka probíhá na učebně vybavené datovým projektorem, případně počítačem. Školení probíhají vždy od 8:00 do 16:00 hodin. Každý posluchač má k dispozici samostatný počítač a obdrží zdarma kvalitní literaturu ke kurzu. Optimální počet posluchačů v kurzu je pět až osm. V průběhu kurzu je k dispozici občerstvení. Posluchač po ukončení rekvalifikačního kurzu umí komunikační dovednosti na profesionální úrovni, zná pravidla písemné a elektronické komunikace, jakož i komunikace po telefonu. Zná zásady úspěšné komunikace a prezentace včetně asertivního řešení konfliktů a krizových situací. Orientuje se v problematice hospodaření s časem a zvládnání stresu. Dovede ve své činnosti využít osobní počítač.

### Rámcová témata rekvalifikačního kurzu:

- Umění komunikovat
- Asertivní a krizová komunikace
- Komunikace po telefonu
- Pravidla písemné a emailové komunikace
- Obchodní dovednosti
- Timemanagement
- Zvládnání stresu
- Prezentační dovednosti
- Základy společenského chování
- Počítač v kanceláři

Podmínkou účasti na rekvalifikačním kurzu jsou obecné znalosti na úrovni základního vzdělání, doporučuje se základní znalost práce s počítačem.

**Kurz je rozdělen do výukových modulů dle následujících osnov:**

### 1. UMĚNÍ KOMUNIKOVAT:

#### 1. Blok

- Stanovení pravidel, vzájemné seznámení a kolečko očekávání.
- Efektivní komunikace – zjištění počáteční úrovně komunikačních dovedností s následnou zpětnou vazbou.
- Proces komunikace – vztahová a obsahová složka komunikace
- Komunikační schéma
- Zásady komunikace
- Verbální a neverbální komunikace – pojmy, důležitost podávaných informací, slovní významy, (výcvik)
- Zásady pozitivního přístupu a komunikace: užití v různých situacích (I 'm OK – You 're OK). Věty bez „ne“ (výcvik)
- Výcvik v pozitivní komunikaci a dávání příkazů otázkami.
- Komunikační zlozvyky.

#### 2. Blok

- Jak cvičit empatii a schopnost vcítit se do problémů druhých.
- Vedení rozhovoru - jak řídit diskuzi a být určující v komunikaci.
- Transakční analýza – jak spolu mluvíme.
- Asertivní řešení krizové komunikace: jak reagovat na námitky a jak na kritiku (výcvik).
- Jak podávat a přijímat kritiku : asertivní přijímání a podávání kritiky.
- Návčik klíčových komunikačních dovedností (kladení otázek, aktivní naslouchání)
- Brainstormingové mapování problémů
- Souhrn a vyhodnocení kurzu.

## **2. ASERTIVNÍ A KRIZOVÁ KOMUNIKACE:**

- Úvod a společné stanovení pravidel výcviku
- V čem spočívá pozitivní komunikace – výcvik pozitivních vet
- Verbální komunikace a paralingvistika: jak prosazujeme, jak argumentujeme
- Metakomunikace – co signalizujeme (řeč těla, mimika, gesta, paralingvistika)
- Strategie komunikace – jak aktivně naslouchat a vyzptávat se
- Jak přesvědčovat a efektivně argumentovat: pořadí informací, legitimizace a informační nárazník
- Asertivní komunikace – co je asertivita a jaká mám práva
- Asertivní techniky – výcvik
- Jak řešíme konflikty: sebezpoznavací test
- Jak řešit konflikty – výklad
- Asertivní řešení konfliktu – taktiky a strategie
- Ukázky řešení konkrétních situací – výcvik s kamerou
- Diskuze

## **3. KOMUNIKACE PO TELEFONU:**

- Úvod a společné stanovení pravidel výcviku
- Práce s hlasem
- Otevření a uzavření rozhovoru.
- Vedení rozhovoru
- Empatické naslouchání
- Kladení otázek
- Zvládání námitek
- Ukázky řešení konkrétních situací
- Diskuze

## **4. PRAVIDLA PÍSEMNÉ A EMAILOVÉ KOMUNIKACE**

### Efektivní písemná komunikace

- Normalizovaná úprava dopisu
- Základní druhy obchodních dopisů a jejich náležitosti ( poptávka, nabídka, objednávka, reklamace, urgence, upomínka...)
- Části obchodního dopisu
- Psychologie obchodního dopisu
- Náležitosti, formální úprava a stylizace obchodních písemností
- Příprava dopisu, osnova
- Požadavky na kvalitu dopisu
- Stylizační zásady
- Zásady účinných vět
- Praktické příklady

### Elektronická komunikace

- Zásady písemné komunikace přes Internet
- Možné formáty zpráv
- Etika v elektronické poště (nevyžádané zprávy – spam, hoax)

## **5. OBCHODNÍ DOVEDNOSTI:**

- Obchodní proces
- Řízení prodejních aktivit: optimalizace prodejních procesů a modelů
- Strategie pro obchodní vyjednávání
- Transkulturní obchodní jednání
- Vedení obchodního týmu
- Stanovení prodejních cílů
- Navázání kontaktu a vztahu
- Typologie osobností

# Rekvalifikační kurz Operátor Call centra

---

- Domluvení schůzky po telefonu
- Získání pozornosti zákazníka
- Budování vztahu
- Uzavření prodeje
- Signály zájmu o koupi
- Zkušební uzavření
- Konečné uzavření
- Představení přínosů a výhod
- Naplnění potřeb a přání
- Překonávání pochybností , překonávání námitek
- Vyvolání a posílení touhy
- Ovlivňování zákazníka

## **7. TIMEMANAGEMENT:**

- Zákony řízení času
- Znaky špatného řízení času
- Příčiny plýtvání časem
- ABC analýza - stanovování priorit
- Cvičný příklad na priority
- Stanovování cílů
- Plánování času
- Paretovo pravidlo
- Plánovací období
- Eisenhowerův princip řízení času
- Řízení a time management: delegování
- Zásady delegování (x zadávání úkolů) – postup
- Delegování pravomocí
- Výkonnostní křivka
- Optimální plánování dne, týdne, měsíce a dlouhodobé plánování
- Výhody delegování – workshop
- Metody stanovení osobních cílů a úkolů
- Praktické rady k řízení času – výcvik

## **8. ZVLÁDÁNÍ STRESU:**

- Vznik a vývoj stresu.
- Identifikace stresu a jeho faktorů. • Mapa stresorů na pracovišti.
- Techniky zvládnutí stresu.
- Individuální řešení stresových situací.
- Účinný vnitřní postoj k hrožícím neúspěchům.
- Vztah podřízený – nadřízený při zvládnutí stresu.
- Diplomatické odmítnutí nerozumných požadavků.
- Jak dobře vycházet s kolegy a klienty.
- Prostředky rychlé relaxace.
- Životaspráva a životní styl ve vztahu ke stresovým faktorům.

## **9. PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI:**

- Úvod a stanovení pravidel výuky.
- Jak se efektivně připravit na prezentaci.
- Verbální a neverbální stránka prezentace.
- Kultura mluveného projevu.
- Čím zaujmout.
- Využívání vizuálních pomůcek a práce s nimi.
- Příprava obsahu prezentace.
- Zpětná vazba na vlastní pracovní prezentace.
- Vedení diskuze.
- Vystupování na veřejnosti.
- Zvládnutí obtížných partnerů při prezentaci.

# Rekvalifikační kurz Operátor Call centra

---

## Základy společenského chování

- Základy etiky v moderní společnosti

## **10. POČÍTAČ V KANCELÁŘI:**

### MS Word – tvorba dokumentů

- Šablony
- Formuláře
- Hromadní korespondence

### MS Excel – tvorba tabulek

- Výpočty v tabulkách
- Základní funkce
- Tvorba grafů

### MS Outlook – elektronická pošta

- Správa kontaktů
- Kalendář a jeho využití

### MS PowerPoint – Popis a základní ovládání programu

- tvorba prezentace
- Organizační schéma - popis a práce s tímto programem.
- Vkládání tabulek a grafů z Wordu a Excelu, propojování s tabulkami z Excelu

## **Metodika, učební pomůcky, didaktická technika:**

Metodika výuky je založena na výše uvedené osnově, která je pro potřeby lektorů podrobně rozpracována dle jednotlivých kapitol. Všichni lektori tento kurz vyučují dle této metodiky a je pro ně závazná. V rámci metodiky jsou ke každému bloku vypracovány zkušební příklady, které jsou na konci každého bloku samostatně probírány. Ke každému učebnímu bloku dostává posluchač podkladové materiály k probírané látce vycházející z metodiky výuky. Současně obdrží každý posluchač tištěnou příručku – knihu.

Pro výuku počítačové části probíhá výuka na počítačové učebně, jejíž součástí je legální software Windows. Každý posluchač má k dispozici samostatný počítač. K výuce je pro využíván datový projektor pro lepší názornost akcí předváděných lektorem.

## **Požadavky na vyučující:**

V průběhu celého kurzu se předpokládá účast jednoho lektora s odbornou praxí výuky více jak 6 měsíců v oblasti školení uvedeného programu.

Požadavky na vyučujícího lektora: minimálně středoškolské vzdělání, praxe 6 měsíců v oblasti školení, podrobné znalosti problematiky. Doporučené požadavky na lektora části IT: certifikát MCP nebo testera ECDL.

## **Vyhodnocení průběhu a účinnosti vzdělávací akce:**

Na závěr účastníci kurzu absolvují test, který je po vyhodnocení podkladem pro udělení rekvalifikačních osvědčení. 70% úspěšnost tohoto testu je podmínkou k udělení rekvalifikačního osvědčení o úspěšném absolvování rekvalifikačního kurzu. Součástí testu bude i praktické vyzkoušení základních úloh probíraných v uvedeném kurzu.

Současně posluchači v závěru kurzu hodnotí obsahovou náplň, rozsah, studijní podklady a kvalitu a přístup lektora. Tyto podklady slouží k celkovému vyhodnocení kurzů a tím i k dalšímu zkvalitnění celkové úrovně kurzu.