

Rámcový přehled obsahu kurzu Komunikace po telefonu

Standardní délka kurzu je jeden den (osm vyučovacích hodin). Výuka probíhá na učebně v době od 9.00 do 16.00. Optimální počet posluchačů v kurzu je dvanáct. Součástí kurzu jsou výukové materiály.

Kurz je určen zejména pro začínající operátory call centra. Pro operátory s praxí nabízíme audit, zpětnou vazbu a koučink komunikace po telefonu.

Cílem je získání základů komunikačních dovedností pro začínající operátory call centra.

Pro účast v kurzu nejsou stanoveny předběžné požadavky.

Kurz je rozdělen do osmi vyučovacích hodin s následujícím přehledem probírané látky:

- 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

Celý výukový program je koncipován jako výcvikový kurz, v němž se střídá výklad lektora s praktickým výcvikem a případně s „role plays“ s videozáznamem, skupinovým řešením cvičných příkladů a sebezpětnostních testů.

Při výuce je využívána didaktická technika.

Tato osnova obsahuje rámcový přehled učiva kurzu. Neobsahuje podrobné položky základního charakteru, které se samozřejmě probírají také. Rozsah a podrobnost probírané látky budou upraveny dle schopností účastníků kurzu. Na přání účastníků kurzu jsme schopni celou osnovu upravit a kurz přizpůsobit jejich konkrétním potřebám.