

Επιτυχημένες Τηλεφωνικές Τεχνικές (Successful Telephone Techniques)

Code:A07STELT

Η τηλεφωνική επαφή είναι πολλές φορές η πρώτη επαφή που έχουν πελάτες και συνεργάτες με την εταιρία ή οργανισμό. Στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον είναι ιδιαίτερα σημαντικό αυτή η πρώτη εντύπωση να είναι ΆΡΙΣΤΗ. Η χρήση αποτελεσματικών τηλεφωνικών τεχνικών επιτρέπει στην εταιρία να μεταδώσει μια επαγγελματική πελατοκεντρική εικόνα προς τα έξω. Ταυτόχρονα οι ορθές τηλεφωνικές τεχνικές μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα σε ενδοεταίρικές τηλεφωνικές επικοινωνίες, ελαχιστοποιούν τις παρεξηγήσεις και τις συγκρούσεις και γενικά προωθούν τον επαγγελματισμό στην επιχείρηση. Οι ορθές τηλεφωνικές τεχνικές μπορούν να αποτελέσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα τόσο για την επιχείρηση αφού θα μπορούν να χρησιμοποιούν το τηλέφωνο με τρόπο που να εξυπηρετεί τον σκοπό και τους στόχους της.



**Για προγραμματισμένα σεμινάρια
Επιτυχημένες Τηλεφωνικές Τεχνικές
παρακαλούμε όπως αποταθείτε στο τμήμα Schedule της ιστοσελίδας μας.**

Στόχοι:

Με το τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα μπορούν:

- ◆ Να υιοθετήσουν μια επαγγελματική τηλεφωνική επικοινωνία και να χρησιμοποιούν ορθά φωνητικές τεχνικές
- ◆ Να χρησιμοποιούν την γλώσσα του σώματος με τρόπο που να υποστηρίζει αποτελεσματικά την τηλεφωνική τους επικοινωνία
- ◆ Να χειρίζονται εισερχόμενα και εξερχόμενα τηλεφωνήματα
- ◆ Να υλοποιούν τηλε-πωλήσεις και να εισπράτουν αποτελεσματικά
- ◆ Να διαχειρίζονται τηλεφωνικά παράπονα και συγκρούσεις
- ◆ Να αντιλαμβάνονται ότι η επιτυχία στις τηλεφωνικές τεχνικές εστιάζει στις μικρές και σημαντικές λεπτομέρειες

Απευθύνεται Σε:

Το εργαστήριο απευθύνεται σε τηλεφωνητές/τριες, υπεύθυνους υποδοχής, receptionists, στελέχη τηλεφωνικών κέντρων, ιδιαίτερες γραμματείς, προσωπικές βοηθούς, γενικό γραφειακό προσωπικό το οποίο χειρίζεται τηλεφωνήματα είτε ενδοεταιρικά είτε με εξωτερικούς πελάτες, πωλητές/πωλήτριες σε καταστήματα λιανικής πώλησης που έχουν υπό την ευθύνη τους το τηλέφωνο, στελέχη λογιστηρίου που υλοποιούν τηλεφωνήματα για συλλογή χρημάτων (debt collection).



Μεθοδολογία:

Προτείνεται να ενσωματωθούν μοντέρνες μέθοδοι εκπαίδευσης με στόχο την καλύτερη αφομοίωση της εκπαιδευτικής ύλης από τους συμμετέχοντες, καθώς οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν τη δυνατότητα να κάνουν πρακτική εφαρμογή σε κάθε θέμα που διδάσκονται. Πιο συγκεκριμένα προτείνεται η χρήση: Διάδρασης των εκπαιδευομένων μεταξύ τους και με την εισηγήτρια, Ομαδικών συζητήσεων, Ασκήσεων, Role plays, Mini εργαστηρίων, Εκπαιδευτικών Video, Παιγνίων, Σχεδιασμού Action Plan.

08:30-09:00

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ας Συστηθούμε

Η εποχή που ζούμε και οι επιπτώσεις στην τηλεφωνική επικοινωνία.

Η σημαντικότητα της επαγγελματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας - Η τηλεφωνική επικοινωνία σήμερα

Ποιοι είμαστε και ποιον εκπροσωπούμε;

Πόσο ανταγωνιστικοί είμαστε στην τηλεφωνική μας επικοινωνία

Η τηλεφωνική επικοινωνία ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

09:00-11:00

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Τι είναι καλή και κακή τηλεφωνική επικοινωνία

Μια τηλεφωνική συνομιλία που πήγε λάθος

Μελέτη περίπτωσης - Πρακτική Εξάσκηση

Εσωτερική και Εξωτερική Επικοινωνία

Τι κάνει την τηλεφωνική επικοινωνία πιο δύσκολη

Πως λαμβάνουμε την πληροφόρηση

Λόγος και εικόνες (τι λέμε και πως το λέμε)

Πως;

Ο τόνος της φωνής

Τα χαρακτηριστικά της φωνής και Τονικότητα

Role Play: Ρόλοι με βάση 3 σενάρια

Η γλώσσα του σώματος στην τηλεφωνική επικοινωνία

Επικοινωνιακό Status στην τηλεφωνική επικοινωνία

Τι;

Λεξιλόγιο που πουλά

Αρνητικές και θετικές λέξεις και εκφράσεις

Στρατηγικές βελτίωσης λεξιλογίου

Role Play: Χρησιμοποιώντας τις ορθές λέξεις και φράσεις σε μια τηλεφωνική επικοινωνία

11:00-11:15 Διάλειμμα για καφέ

11:15-12:15

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Τι είναι η ενεργητική ακρόαση

Τεχνικές Ενεργητικής ακρόασης

Αν δεν μάθετε να ακούτε....

Role Play για εμπέδωση της ενεργητικής ακρόασης

(ένα σενάριο ανά 2 συμμετέχοντες)

Τα χαρακτηριστικά μιας καλής ερώτησης

Η ενεργητική ακρόαση στην λήψη τηλεφωνικών μηνυμάτων

12:15-12:45

ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Εισερχόμενες κλήσεις

Υποδοχή εισερχόμενων κλήσεων με βάση την πολιτική της επιχείρησης

Αναμονή στο τηλέφωνο

Κλείσιμο τηλεφωνήματος

Εξερχόμενες κλήσεις

Στοχοθέτηση

Προσυμφωνία για τη διάρκεια της κλήσης

12:45-13:15 Διάλειμμα για Γεύμα

13:15-14:15

ΤΗΛΕΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ (DEBT COLLECTION)

Τηλεπωλήσεις

Χαρακτηριστικά VS πλεονεκτήματα

Διαφορετικοί τύπου πελατών, διαφορετικές ανάγκες

Τεχνικές κλειδιά στις τηλεπωλήσεις

Αποτελεσματική είσπραξη χρημάτων

Προετοιμασία και στοχοθέτηση

Ο χρεώστης παραμένει πελάτης

Role Play: Τηλεπωλήσεις

Role Play: Αποτελεσματική είσπραξη χρημάτων

14:15-15:15

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Συγκρούσεις

Η ρίζα της σύγκρουσης

Αποτελεσματική διαχείριση συγκρούσεων

Παράπονα

Είναι καλοδεχούμενα;

Σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση παραπόνων

15:15-15:30 Διάλειμμα για καφέ

15:30-16:30

ΑΛΛΕΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

Στοχοθέτηση

Πρώθηση τηλεφωνημάτων κατά την απουσία μας

Χρήση ονομάτων, ενικός και πληθυντικός αριθμός

Λήψη μηνύματος

Φιλτράρισμα τηλεφωνημάτων

Σημαντικά εργαλεία δίπλα από το τηλέφωνο

Πως κρατούμε την συσκευή έχει σημασία

Εξασκηθείτε στον... καθρέφτη

Κλείσιμο εργαστηρίου



Χριστιάνα Κναή Κολοκοτρώνη



Η κυρία Κναή-Κολοκοτρώνη είναι η Γενική Διευθύντρια του Mediterranean Management Centre Ltd το οποίο δραστηριοποιείται με εκπαίδευση επαγγελματιών καθώς επίσης και υλοποίηση Ευρωπαϊκών έργων.

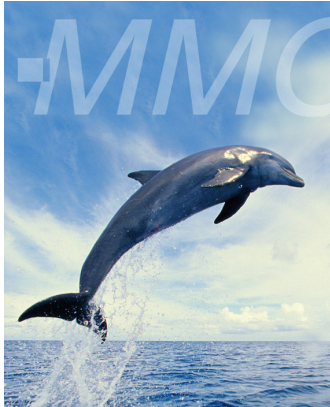
Τα τελευταία δέκα χρόνια μοιράζεται τις γνώσεις και την εμπειρία της με Ανώτατα Διευθυντικά Στελέχη, Διευθυντές και λειτουργούς σε θέματα, Marketing, Διεύθυνσης, Ηγεσίας, επιχειρηματικότητας και άλλα.

Μεταξύ άλλων έχει λάβει μέρος στο πρόγραμμα Νεανικής και Γυναικείας Επιχειρηματικότητας (εκπαίδευση) του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού σαν διευθύντρια έργου και εκπαιδευτρια τα τελευταία 2 χρόνια. Ταυτόχρο-

να έχει επιτυχώς υλοποιήσει σαν διευθυντής έργου διάφορα ευρωπαϊκά προγράμματα.

Η κυρία Κναή είναι κάτοχος BSc in Computer Science and Accounting από το Πανεπιστήμιο του Manchester και MSC in Marketing από το UMIST. Είναι μέλος του ΔΣ του Κυπριακού Συνδέσμου Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και μέλος του Κυπριακού Συνδέσμου Ανθρώπινου Δυναμικού.

Γνωρίστε την MMC



Η εταιρεία Mediterranean Management Centre Ltd ιδρύθηκε το 2002 με σκοπό την προώθηση της ανάπτυξης δεξιοτήτων και πιο συγκεκριμένα, την παροχή εκπαιδευτικών λύσεων και συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις. Σκοπός της εταιρείας είναι η συνεχής κατάρτιση του συνόλου των στελεχών των επιχειρήσεων και συνεπώς, η αναβάθμιση των επιχειρήσεων και του δυναμικού τους.

Στα πλαίσια της ανάπτυξη των δεξιοτήτων που συμβάλλουν στην επιτυχία της επιχείρησης, εφαρμόζουμε προγράμματα προσαρμογής, για τη δημιουργία της εποικοδομητικότερης και καταλληλότερης εκπαιδευτικής εμπειρίας που θα επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό ιστό η ενημέρωση για τις καινοτομίες και η εξοικείωση με τις αλλαγές είναι απαραίτητα συστατικά στοιχεία για την εξέλιξη των επιχειρήσεων.

Η παροχή των πιο εξειδικευμένων και αποτελεσματικών εκπαιδευτικών λύσεων είναι το πρώτο στο μέλημά μας. Για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των συνεργατών μας, η MMC συνίσταται σε τρία τμήματα. Το **Τμήμα Σεμιναρίων** παρέχει πολυεπιχειρησιακά καθώς και μονοεπιχειρησιακά σεμινάρια, τα περισσότερα από τα οποία είναι εγκεκριμένα και επιχορηγούνται από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού. Τα πιο πάνω σεμινάρια αφορούν κυρίως στην ανάπτυξη δεξιοτήτων για προσωπικές βοηθούς, σε πωλήσεις και marketing, σε θέματα προσωπικής ανάπτυξης και επικοινωνίας, σε θέματα διεύθυνσης ανθρώπινου δυναμικού, ηγεσίας αλλά και καθοδήγησης.

Το **Τμήμα Events** διοργανώνει συνέδρια, ημερίδες και εκδηλώσεις που προωθούν τη δια βίου μάθηση με κυριότερο άξονα την επαγγελματική εξέλιξη. Η ειδοποιός διαφορά έγκειται στην πιο ανθρώπινη προσέγγιση της εκπαιδευτικής διαδικασίας αφού στους συμμετέχοντες δίνεται η ευκαιρία να αναλάβουν ένα πιο διαδραστικό ρόλο.

Το **Τμήμα Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων** χειρίζεται προγράμματα που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και την Κυπριακή Δημοκρατία. Είναι υπεύθυνο για την οργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης για αδρανές γυναικείο εργατικό δυναμικό, νέους αποφοίτους σχολών