

ВЕДЕНИЕ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ СПЕЦИАЛИСТАМИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

- ✓ **Направление:** Переговоры и речевые коммуникации, личная и профессиональная эффективность специалиста, деловой этикет.
- ✓ **Целевая аудитория:** Специалисты, операторы, диспетчеры Контакт-центров и Справочных служб предприятий.
- ✓ **Цель:** Повышение личной профессиональной и корпоративной эффективности в деловых телефонных коммуникациях.
- ✓ **Задачи:** Получение востребованных знаний и методик успешного голосоречевого взаимодействия в рамках ведения деловых телефонных разговоров.

ПРОГРАММА

- **Стартовая диагностика культуры речи специалиста**
- **Цель и особенности назначения телефонного разговора**
- **Вербальные и паралингвистические коммуникативные сигналы как основа эффективного общения** // Компоненты первого впечатления. Психологические сигналы, располагающие к контакту
- **Голос специалиста Контакт-центра как имиджевый инструмент организации** // Эффекты влияния голоса и речи специалиста на результативность деятельности организации. Характеристики социально желательного голоса коммуникатора. Отражение эмоционального состояния человека в голосе и речи
- **Психологические особенности работы по телефону**
 - Основные особенности телефонной коммуникации
 - Техники налаживания психологического контакта
 - Психологическая подготовка специалиста к работе как основа стресс-менеджмента
 - Психологические особенности межличностного взаимодействия специалиста с абонентами // Базовые темпераментальные особенности личности. Диагностика темперамента и психического состояния человека. Особенности взаимодействия с абонентами, обладающими «трудными» психотипами. Приёмы управления возбуждённым эмоциональным состоянием собеседника. Опорная схема действий специалиста на жалоб у
- **Общие рекомендации по организации и ведению телефонных разговоров** // Тайм-менеджмент и общая организация работы сотрудника. Этикет и культура речи. Принципы организации речевого общения
- **Корпоративные стандарты/скрипты ведения телефонных переговоров специалистами Контакт-центра** // Стандартизованный ответ на входящий звонок. Алгоритмы исходящих звонков. Специфические ситуационные скрипты. Модели завершения разговора. Табуированные выражения и фразы в работе по телефону
- **Развитие голоса и дикционных навыков** // Постановка речевого дыхания. Артикуляционная гимнастика. Дикционная разминка. Упражнения для развития голоса. Гигиена голоса специалиста
- **Особенности интонационного конструирования устной речи** // Ситуативно-смысловая пауза. Интонационная логика. Логические правила устной речи
- ✓ **Методы взаимодействия:** Освоение теоретического материала с последующим практическим закреплением, дискуссионная аналитика конкретных ситуаций общения по телефону, практическая отработка коммуникативно-речевых навыков.
- ✓ **В результате вы получите** эффективный методический инструментарий переговорщика и освоите стандартизованные техники успешного ведения деловых телефонных разговоров.
 - **Формат, тип:** Тренинговый бизнес-семинар, открытый/корпоративный.
 - **Продолжительность:** 1 день — 12 академических (=8 академических) часов.
 - **График занятий открытого мероприятия – по календарному плану.**
 - **График занятий и стоимость корпоративного обучения – договорные.**
 - **Бизнес-консультант:** [Сурина Василий Юрьевич](#).