Тренинг

«МАСТЕРСТВО ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ»

Как правило, на первом этапе телефонного общения формируется имидж собеседника, а по особенностям голоса и произнесенным словам складывается первое впечатление о компании. И это чрезвычайно ответственный момент, т.к. есть возможность привлечь или отпугнуть потенциальных и существующих деловых партнеров. Современные клиенты предпочитают слышать на другом конце провода приветливого, внимательного и компетентного собеседника.

**Цель тренинга**

Приобретение участниками новых знаний и навыков, помогающих более эффективно контролировать ситуацию общения по телефону, распределять свое внимание и время при одновременном решении различных задач, справляться с нештатными ситуациями, и нормы и правила телефонного этикета.

**Программа**

Роль телефонных коммуникаций в деятельности организации. Особенности телефонного общения. Ключевые аспекты общения по телефону.

Тактика ведения телефонных переговоров. Входящие и исходящие звонки: стандарты ведения беседы. Правила для отвечающего на звонок. Алгоритм проведения результативной деловой беседы по телефону при входящих звонках. Правила для звонящего. Типичные ошибки передачи и приема информации. Управление собственным временем и беседой с абонентом. Последовательность ответа на звонок. Этапы телефонного разговора. Установление и поддержание контакта по телефону. Приемы активного слушания. Телефонная специфика. Работа с трудными абонентами.

Стандартные ситуации в телефонном общении. Развитие профессиональных навыков телефонного общения. Разработка сценариев, моделирование реальных ситуаций взаимодействия.

**Особенности организации тренинга:**

* возможно дистанционное обучение.

**Для участия необходимо:**

* Сделать заявку по телефонам: (351) 267-90-51, 267-99-00 (факс),

e-mail: [admin@susu.ac.ru](mailto:admin@susu.ac.ru), [bov@susu.ac.ru](mailto:bov@susu.ac.ru); ауд. 133, пр.Ленина, д.76, Челябинск, 454080, ФГБОУ ВПО « Южно-Уральский государственный университет» (НИУ)

* Произвести оплату за одного слушателя.