



TELEFONDA ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ

Eğitim sonucunda katılımcılar :

- Müşteri Kimdir?
- Müşteriye Yaklaşım;
- İletişim;
- Telefon İletişiminde Engeller ve Ortadan Kaldırma Yöntemleri;
- Sözlü İletişimin Avantajları ;
- Sesimizin Özellikleri ;
- Başarılı Telefon Görüşmesi İçin;
- Telefonda İtiraz ve Şikayet;
- Telefonda Yapıcı ve Yıkıcı Davranışlar.

gibi konularda detaylı bilgiye sahip olacaklardır.

Eğitim Koordinatörü:

Leyla Dikici

Eğitimci:

Psikolog Ülkü Yıldızdoğan



Ajanda

1.Gün

- Müşteri Kimdir?
- Müşteriye Yaklaşım,
- Müşteri Beklentisi,
- Müşteri Mutluluğu,
- Müşterinin Beklemedikleri,
- İletişim,
- Telefon İletişiminde Engeller ve Ortadan Kaldırma Yöntemleri,
- Sözlü İletişimin Avantajları,
- Sözlü İletişimde Unutmayacaklarımız,
- Telefon İletişiminde İlk İzlenim,
- Sesimizin Özellikleri,
- Telefonda Müşteri İletişimi Temel Esasları,
- Telefonda Kelimeler,
- Telefonda Davranış Modeli,
- Başarılı Telefon Görüşmesi İçin,
- Telefonda Yapıcı ve Yıkıcı Davranışlar,
- Telefonda Sınırlı Bir Müşteriyi Sakinleştirmenin Yolu,
- Telefonda İtiraz ve Şikayet,
- Örnekler ve Vaka Çalışmaları.

EĞİTMEN

Psikoloji mezunu olan koç ve bir çok özel sektör firmasında eğitmen, danışman olarak yer alan eğitmenimiz söz konusu programı yıllardır başarı ile sürdürmektedir.

Eğitim Metodolojisi

Eğitlimiz sunumlar eşliğinde teorik anlatımın yanında bireysel katılımı sağlamaya yönelik atölye çalışmalarını ve vaka analizlerini içermektedir.

Eğitimin Amacı:

Katılımcıların iletişim becerilerini artırarak, kişisel farkındalık yaratmak, telefon kazalarını ortadan kaldırmak, amaçlanmaktadır.

Eğitim Süresi

Telefonda Etkili İletişim Teknikleri eğitimi toplam 6 saatten oluşmakta ve 1 günde gerçekleştirilmektedir.

Eğitim Zamanı

Bu eğitim kurumlara özgü olarak verilmektedir, eğitim zamanı kurum yönetimi ile birlikte kararlaştırılmaktadır.

Eğitim Dokümanları

Tüm katılımcılara eğitim süresince yapılan sunumları ve bilgi kitapçıklarını içeren eğitim dosyaları verilmektedir.

Katılım Belgesi

Katılımcılara eğitim programı sonunda TURKKARİYER onaylı Katılım Belgesi verilmektedir

Daha Fazla Bilgi için

TEL: 212 263 02 01

FAX: 212 263 71 00

W: www.turkkariyer.com

E: egitim@turkkariyer.com