



## TELEMARKETING ve TELEFONDA İLETİŞİM

Günün yoğun iş temposu içerisinde çalışma saatlerini ve iş dışı saatlerinin de büyük bir kısmını telefon görüşmelerine ayıran kişilerin diğerlerine göre görüşme farklılıkları göstermeleri gerekir. Bu eğitimin amacı telefon görüşmelerine önem veren ve işlerini telefon aracılığıyla yürüten kişilere daha etkin sonuçlar elde etmelerini sağlamaktır. Bünyesinde çağrı merkezleri ile çalışmakta olan, telefon ile satış yapan ve satış destek fonksiyonlarını ağırlıklı olarak telefon kanalı ile karşılayan tüm kurumların faydalanabileceği, çalışanların deneyimleri ve kurumun özelliklerine göre uyarlanmıştır.

### Eğitim Koordinatörü:

Leyla Dikici

### Eğitimci:

Öğ.Gör. Aslı Öztopçu



## AJANDA

### 1.GÜN

#### ○ TELEFONDA SATIŞA HAZIRLIK

Tanımı ve Avantajları  
Kullanım Alanları  
Telemarketing Görevlisinin Nitelikleri  
Telemarketing İle Satışta Temel Adımlar  
Uygun Zamanda Aramak  
Telefonda randevu almak  
Telefonda zaman yönetimi  
Telefonda Satış Yaparken Olumsuz Etki Yaratıcı veya Zayıf Kaçan İfadeler  
Karar Verici Kişi veya Kişilere Ulaşmak  
Müşterilere İsimleri İle Hitap Etmek  
Satış Görüşmesine Başlamak  
Satış Mesajı  
Satış Kapatmak  
İtirazlarla Başa Çıkmak  
Görüşmenin Olası Sonuçları  
Reddedilmeyle Başa Çıkmak  
Kızgın Müşterilere Olumlu Yaklaşım

#### ○ İLK AÇIŞ ZAMANI

Sürekli çalan telefonlar  
Tanıtım zamanı

#### ○ KONUŞMA

Telefonu nasıl tutmalıyız?  
Telefondaki jest ve mimikler  
Karşımızda ayna mı var?  
Sesimizi nasıl ayarlamalıyız?

#### ○ TELEFONDA MÜŞTERİ YÖNETİMİ

Tebessüm  
Önemli noktalar  
Anlaşılır olmak  
İkna etmek  
Gereksiz bilgiler  
Yanlış kullanılan kelimeler  
Telefonda tartışma  
Ses tonumuzu nasıl ayarlamalıyız?

### 2.GÜN

#### ○ TELEFONDA DİNLEME

İstek  
Sessizlik  
İyi bir dinleyici olmak  
Empati  
Not alma  
Sonuçlandırma  
Kurallar

#### ○ EGZERSİZLER

Her şeyi Kendi İstedığımız Gibi Görürüz  
Doğru Dinlemeyi Bulma Oyunu  
Telefondaki Hataları Bulma  
İletişim Hataları  
Not alma Hataları  
Telefonda Doğru Konuşma ve Dinleme Oyunları  
Bir Günü Planlıyoruz

#### ○ GERÇEK HİZMET DEMEK...

Hizmet demek gülümsemektir  
İyi bir dinleyici olmak  
Şevk ve canlılık  
İçtenlik  
Yaratıcılık  
Hizmette sürat

#### EĞİTİMEN

CRM , TKY , İletişim , Pazarlama , Yönetici Asistanlığı alanlarında uzmanlık sahibi olan, Doktorası devam eden Öğretim Görevlisi **Aslı Öztopçu** özel sektör ve Kamu sektöründe eğitimler vermiştir.

#### Kimler katılmalı?

Çalışma hayatında telefonu aracı olarak kullanmaktan çok işlerini telefon ile sağlayan ve telefon ile görüşmelerin önemli olduğunu düşünen herkes.

#### Eğitim Metodolojisi

Eğitim sonunda özel değerlendirme anketi ve eğitim süresi boyunca elde edilen gözlemler doğrultusunda diğer eğitimlere ve yönetime kaynak oluşturabilecek rapor TurkKariyer tarafından hazırlanacaktır.

#### Eğitim Süresi

Telemarketing ve Telefonda İletişim eğitim programı toplam 12 saatten oluşmakta ve 2 günde gerçekleşmektedir.

#### Eğitim Dokümanları

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

#### Eğitim Zamanı

Bu eğitim kurumlara özgü olarak verilmektedir. Eğitim zamanı Kurum yönetimi ile birlikte kararlaştırılmaktadır. Bireysel katılım için lütfen bizimle irtibata geçiniz .

#### Katılım Belgesi

Katılımcılara eğitim programı sonunda TÜRKKARİYER onaylı Katılım Belgesi verilmektedir

#### Eğitim Ücreti

Eğitim ücreti katılacak çalışan sayısına göre değişmektedir. Daha fazla bilgi için lütfen bizimle irtibata geçiniz.

#### Daha Fazla Bilgi için

TEL: 212 263 02 01

FAX: 212 263 71 00

W: [www.turkkariyer.com](http://www.turkkariyer.com)

E: [egitim@turkkariyer.com](mailto:egitim@turkkariyer.com)