

Telefonda Etkili İletişim Becerileri Eğitimi (1 gün)

3E-K-15

Amaç:

Kurum kültürü ve kalitenizi etkili bir biçimde müşterilerine telefonda aktarabilmesini sağlamak, etkileyici bir şirket imajı yaratmak için gerekli becerileri kazanmalarını sağlamak.

İçerik:

- Telefonda profesyonel bir imaj yansıtmak
- Telefonda doğru ve etkili konuşma
- Telefonda görüşme adımları
- Telefon cevaplama incelikleri
- Dış aramalar
- İç aramalar
- Telefon etiği
- Zor müşterilerle telefonda başedebilme
- Şikayetleri ele almak
- Konferans görüşmeleri
- Müşterilerle iletişim kurarken söylenmesi gerekenler/söylenmemesi gerekenler
- Dinleme becerileri
- Soru sorma becerileri

Katılımcılar :

Günlük yaşantısında telefonda doğru ve etkili konuşma becerisini arttırmak isteyen herkesin katılımına açık bir eğitimidir.

Süre: 1 gün