

Biznes təlimləri

Telefonda müştəri xidmətləri



Təlimin proqramı:

1 GÜN

Xidmət nədir?

- ◆ Hazırlıq/Mən harada işləyirəm?
- ◆ Operator nəyi bilməli və nəyi bacarmalıdır?
- ◆ Operatorun işində lazım olan səriştələr
- ◆ Şirkətin danışıq ssenarisinin müzakirəsi.
- ◆ Nə deməli və necə deməli?

Müştərilərlə iş

- ◆ Vətəndaş/Müştəri tipləri
- ◆ Xidmət prosesinə və müştəri məmnuniyyətinə təsir edən faktorlar
- ◆ Müştəri gözləntiləri
- ◆ Müştəri xidmətinin hədəfləri
- ◆ Yüksək və aşağı keyfiyyət

Gələn/gedən zənglərlə iş

- Müştəri tələbatının öyrənilməsi üsulları
- Müştərinizin ehtiyacı
- Empatiya
- Xidmət oxu/Müştəri xidmətinin görüş müddəti
- Ünsiyyət texnikaları
- Dinləmək və eşitmək
- Səs tonu ilə iş
- Həll yollarını göstərmək
- Başlıca qaydalar
- Şikayətlər və etirazlarla iş
- Sualın cavabını bilmirəmsə, nə edim?

2 GÜN

Özünü qoruma

- Hazırlıq
- Nə edə bilərdik?
- Nə edirlər?
- Tükənmə və əlamətləri
- Qorunma üsulları
- Stres nədir?
- Stresin idarə edilməsi
- Stresin təsirlərinin azaldılması

Özünü idarə etmə

- Fərqiindəlik
- Pozitiv düşünmə
- Özünü tanıma
- Özünü idarə etmə texnikaları
- Çağrı əməkdaşının beyninin fəaliyyəti