

## ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

### ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη πωλήσεων που ασχολούνται με τις τηλεφωνικές πωλήσεις.

### ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Σκοπός του προγράμματος είναι η ανάπτυξη δεξιοτήτων επαγγελματικής προσέγγισης και πώλησης μέσα από την τηλεφωνική επικοινωνία.

### ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Η σημασία της τηλεφωνικής επικοινωνίας - οι ιδιαιτερότητες - το τηλέφωνο σαν ισχυρό εργαλείο πωλήσεων - η ανθρωπινή αλληλεπίδραση από το τηλέφωνο - Η επιτυχημένη τηλεφωνική συμπεριφορά - σημαντικά σημεία της τηλεφωνικής επικοινωνίας - η τελειότητα στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση - Η ομιλία μας από το τηλέφωνο - τα χαρακτηριστικά της φωνής - λόγος, έκφραση, χροιά, άρθρωση - ο έλεγχος της χροιάς μας - τρόποι αυτοβελτίωσης - η επιτυχημένη λεκτική επικοινωνία - η δύναμη των λέξεων - τα παιχνίδια με τις λέξεις - τα μυστικά της γνώσης της ορθοφωνίας - οι δεξιότητες που απαιτούνται - η ταυτότητα του ανθρώπου της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης - η άξια της συναισθηματικής νοημοσύνης - η ακρόαση και κατανόηση του αλλού στην τηλεφωνική συνομιλία - Η διαδικασία της τηλεφωνικής επικοινωνίας - τα βήματα της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης - η κατανόηση του συνομιλητή μας - κρίσιμες ερωτήσεις - η πυραμίδα των κλήσεων - Οι παγίδες και τα λάθη - το τηλεφωνικό stress και η Τηλε-φωνική συμπεριφορά - οι αντιρρήσεις και τα παραπόνα του πελάτη - ο θύμος, εκνευρισμός, απώλεια ψυχραιμίας - τα έντονα συναισθήματα - η διαχείριση των δύσκολων πελατών / καταστάσεων - θετική μεταστροφή σε ευκαιρία - τι θα πούμε στον πελάτη - το μυστικό του εύκολου πελάτη - οι εξελίξεις και το μέλλον της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης - η άξια της απόδοσης των τηλεφωνικών κλήσεων - κριτήρια αξιολόγησης - δείκτες απόδοσης - η εξέλιξη του επαγγέλματος στο μέλλον - οι μεγάλες ευκαιρίες.

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Για την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος χρησιμοποιούνται οι πιο σύγχρονες μέθοδοι βιωματικής εκπαίδευσης, τα πιο μοντέρνα διδακτικά εργαλεία, και μία τεράστια γκάμα από αυτοδιαγνωστικά τεστ (selfdiagnostic tests) και επιχειρηματικά παιχνίδια (business simulation games) απόλυτα προσαρμοσμένα στις δικές σας ανάγκες. Για την διεξαγωγή του προγράμματος χρησιμοποιείται ο πιο πλήρης και τεχνολογικά σύγχρονος εξοπλισμός (Οθόνες Προβολής, projectors, notebooks, κ.α.).

### ΔΙΑΡΚΕΙΑ

16 ώρες

### ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ

Για κάθε θεματική ενότητα ξεχωριστά διανέμονται σημειώσεις, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται στον κάθε καταρτιζόμενο πλήρες εκπαιδευτικό υλικό (folder εκπαίδευσης, σημειώσεις, άρθρα, case studies, διαφάνειες, κ.α.).