Краевое государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики»

ПРОГРАММА СЕМИНАРА С ЭЛЕМЕНТАМИ ТРЕНИНГА
«ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL - ЦЕНТР»

Организатор: Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики».

Дата, время: **08 октября 2024 г.** ***с 10:00 до 13:00***
Место: г. Красноярск ул. Маерчака, д.40, этаж 5, актовый зал
Стоимость: очно 3 500 рублей
Контакты: тел.: 8-800-755-09-10 (бесплатная линия по Красноярскому краю)
(391) 221-75-80, 245-88-52
e-mail: sale.kcpr@mail.ru
официальный сайт: www.кцпр.рф

9.50-10.00	***Регистрация участников***			
	Содержание вопроса	Форма работы	Результаты	Лектор
10.00-10.45	Роль оператора call - центра: - принципы эффективного обслуживания ; -применение приемов эффективного обслуживания; - технология поддержки звукового имиджа компании	Мини -лекция Деловая игра	1. Навык создания и поддержки имиджа компании. 2. Готовность управлять эмоциональным состоянием в деловой коммуникации. 3. Навык выбора и применения приемов эффективного взаимодействия с клиентом.	**Дудкина Галина Валентиновна** *руководитель центра бизнес – образования, старший преподаватель кафедры «Экономика и управление бизнес-процессами» Института управления бизнес-процессами СФУ*
10.45-10.55	***Перерыв***			
10.55-11.45	Техника телефонных услуг: - причины возникновения сложных ситуаций; - скрипты и этапы работы со сложными клиентами; - техники убеждения, аргументации и контраргументации	Мини -лекция Работа в парах Отработка навыка в упражнении	1. Навык применения коммуникативных техник работы на телефоне. 2. Готовность управлять поведением клиента в телефонных переговорах.	
11.45-11.55	***Перерыв***			

11.55-12.40	Управление развитием личностного ресурса оператора call - центра: - основы построения вектора собственного развития; - определение способов наращивания навыков эффективной коммуникации.	Технология модерации: работа в группе, индивидуально	Навык создания и реализации стратегия индивидуального развития в работе с клиентами.	
12.40-13.00	***Ответы на вопросы участников семинара***			