

Kreowanie dobrych relacji przez telefon, czyli jak skutecznie prowadzić biznesowe rozmowy telefoniczne

Miejsce

ONLINE

Termin

2025-05-15 - 2025-05-16

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:

<https://www.jgt.pl/szkolenia,biznesowe-rozmowy-telefoniczne-tek.html>

OPIS SZKOLENIA

*„Ludzie mogą zapomnieć, co powiedziałeś, mogą zapomnieć, co zrobiłeś,
ale nigdy nie zapomną tego, jak się dzięki Tobie poczuli.”*

Maya Angelou

We współczesnym pędzącym świecie oczekuje się, że również komunikacja powinna być szybka, skuteczna i przejrzysta. Z drugiej strony budowanie długotrwałych relacji z klientami, partnerami biznesowymi czy też pracownikami jest kluczowe i niezbędne do prawidłowego funkcjonowania organizacji. Jak budować relacje oparte na zaufaniu, wiarygodności i autentyczności, a jednocześnie dostosowywać się do zmiennych warunków rynkowych i potrzeb otaczającego świata?

Zapraszamy na szkolenie realizowane w formule warsztatów kompetencyjnych, które nauczy uczestników, **jak kreować dobre, wartościowe relacje biznesowe podczas rozmów telefonicznych.**

Uczestnicy szkolenia otrzymają wiele **praktycznych wskazówek i rekomendacji**, a przede wszystkim **sprawdzonych i skutecznych narzędzi**, które będą mogli zastosować w praktyce, by budować wartościowe relacje biznesowych.

Podczas szkolenia obowiązuje zasada: **minimum nudnej teorii - maksimum przydatnej praktyki!**

Cele szkolenia:

Szkolenie warsztatowe obejmie istotną tematykę:

- psychologii wpływu społecznego i socjologii relacji,
- clienting – sztukę kreowania relacji w formacie B2B oraz B2C,
- argumentacji, perswazji i radzenia sobie z wątpliwościami, zastrzeżeniami i obawami podczas biznesowych rozmów telefonicznych,
- unikania manipulacyjnych pułapek ze strony rozmówcy,
- zarządzania emocjami, radzenia sobie ze stresem i presją czasu,
- asertywności.

Korzyści ze szkolenia:

OSOBISTE

- Zwiększenie kompetencji przekładających się na większą pewność siebie w rozmowach z klientami.
- Umiejętność identyfikacji potrzeb klienta / partnera biznesowego / rozmówcy, a w konsekwencji umiejętność prowadzenia przyjemnej i jednocześnie efektywnej rozmowy.
- Zarządzanie rozmową, pozwalające radzić sobie z zastrzeżeniami rozmówców przez telefon, a tym samym

zwiększenie liczby skutecznych połączeń.

- Zwiększenie efektywności i przejrzystości przekazu, co w dłuższej perspektywie przekłada się na lepsze wyniki finansowe.

NA POZIOMIE ORGANIZACJI

- Pozytywne opinie i rekomendacje od zadowolonych klientów, co wpływa pozytywnie na reputację firmy.
- Inwestycja w profesjonalną obsługę, która buduje pozytywny wizerunek i markę.
- Wyróżnianie się na rynku dzięki doskonałej obsłudze, co przyciąga nowych klientów, a tym samym buduje przewagę konkurencyjną.
- Zwiększenie sprzedaży, ponieważ satysfakcja klientów skłania ich do zakupu dodatkowych produktów lub usług.
- Mniejsza rotacja pracowników ze względu na dbałość pracodawcy o podnoszenie ich kwalifikacji – ludzie czują się zmotywowani i zadowoleni z pracy.
- Zwiększenie lojalności i utrzymanie zysków – klienci, którzy doświadczają profesjonalnej obsługi, chętniej wracają.

Adresaci szkolenia:

- Pracownicy BOK oraz helpdesk
- Konsultanci call center
- Administracja biurowa
- Pracownicy recepcji
- Sprzedawcy
- Handlowcy

Metody szkoleniowe:

- Warsztaty z atrakcyjną prezentacją multimedialną
- Tworzenie mapy myśli
- Ćwiczenia praktyczne
- Dyskusje i wymiana doświadczeń między uczestnikami
- Case study

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

WPROWADZENIE

1. Wprowadzenie i rozpoczęcia szkolenia
2. Zapoznanie z uczestnikami, ustalenie zasad współpracy
3. Agenda i oczekiwania

WIEDZA I PRAKTYKA

1. Co to jest dobra, biznesowa relacja

- Jak stworzyć dobrą relację zorientowaną na biznes
- To się opłaca, czyli dwustronne inwestycje
- Jak oddzielić klienta od biznesu

2. Specyfika rozmów telefonicznych

- Co nas przyciąga, co nas odstrasza podobieństwa i różnice w kontaktach telefonicznych a tych twarzą w twarz
- Jak budować autorytet i wizerunek przez telefon
- Jak dobrze zarządzać kontaktem
- Kiedy i gdzie dzwonić
- Kontraktowanie

3. Ustalanie korzyści dla rozmówcy

- Identyfikacja zasobów i potrzeb klienta
- Konspekt rozmowy: czemu i jak stworzyć własny
- Jak dobrze wykorzystywać schemat rozmowy i czemu to zawsze procentuje
- Personalizacja kontaktu a cele

4. Komunikacja werbalna i niewerbalna

- Jak mówić, żeby nas słuchano
- Czy da się zbudować relację z tzw. „trudnym klientem”
- Profesjonalizm, a dostosowywanie języka do rozmówcy i sytuacji

5. Wątpliwości rozmówcy - radzenie sobie w stresujących sytuacjach

- Jak zarządzać obiekcjami w rozmowie
- Pozwól klientowi samemu sobie sprzedać
- Parafraza i aktywne słuchanie

6. Perswazja a manipulacja w rozmowie

- 7 reguł wpływu
- Jak skutecznie przekonać klienta do określonego działania

7. Jak osiągnąć swój cel, pomagając przy tym klientowi

8. Zakończenie rozmowy i co dalej

9. Baza dobrych praktyk

10. Podsumowanie szkolenia i wnioski

MIEJSCE

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy/zamieszkania. Wymagania: komputer/tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy, czas dojazdu tramwajem z Dworca Centralnego - około 5 minut.

Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i prześlemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WYKŁADOWCA

Doświadczony ekspert z zakresu sprzedaży, zarządzania sprzedażą i rozwoju osobistego. Od lat zajmuje się zarządzaniem relacjami w biznesie. Ma bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu kompetencji miękkich i zdolności interpersonalnych, przekładające się na twarde wyniki sprzedażowe.

Kierowała projektami związanymi z aktywną sprzedażą i profesjonalną obsługą klienta. Sama aktywnie sprzedawała, osiągając ponadprzeciętne wyniki. Realizuje szkolenia i usługi konsultingowe dla wielu wymagających klientów.

Jej interaktywne podejście i praktyczne wskazówki pozwolą uczestnikom skutecznie rozwijać swoją inteligencję emocjonalną i budować lepsze relacje z innymi.

CENA

1290,00 zł + 23% VAT = 1586,70 zł brutto

1290,00 zł + VAT zw = 1290,00 zł brutto - w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.

SZKOLENIE ONLINE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia.

Cena szkolenia nie obejmuje noclegu.