



TELEMARKETING ve TELEFONDA İLETİŞİM

Günün yoğun iş temposu içerisinde çalışma saatlerini ve iş dışı saatlerinin de büyük bir kısmını telefon görüşmelerine ayıran kişilerin diğerlerine göre görüşme farklılıkları göstermeleri gerekir. Bu eğitimin amacı telefon görüşmelerine önem veren ve işlerini telefon aracılığıyla yürüten kişilere daha etkin sonuçlar elde etmelerini sağlamaktır. Bünyesinde çağrı merkezleri ile çalışmakta olan, telefon ile satış yapan ve satış destek fonksiyonlarını ağırlıklı olarak telefon kanalı ile karşılayan tüm kurumların faydalanabileceği, çalışanların deneyimleri ve kurumun özelliklerine göre uyarlanmıştır.

Eğitim Koordinatörü:

Leyla Dikici

Eğitimci:

Öğ.Gör. Aslı Öztopçu



AJANDA

1.GÜN

○ TELEFONDA SATIŞA HAZIRLIK

Tanımı ve Avantajları
Kullanım Alanları
Telemarketing Görevlisinin Nitelikleri
Telemarketing İle Satışta Temel Adımlar
Uygun Zamanda Aramak
Telefonda randevu almak
Telefonda zaman yönetimi
Telefonda Satış Yaparken Olumsuz Etki Yaratıcı veya Zayıf Kaçan İfadeler
Karar Verici Kişi veya Kişilere Ulaşmak
Müşterilere İsimleri İle Hitap Etmek
Satış Görüşmesine Başlamak
Satış Mesajı
Satış Kapatmak
İtirazlarla Başa Çıkmak
Görüşmenin Olası Sonuçları
Reddedilmeyle Başa Çıkmak
Kızgın Müşterilere Olumlu Yaklaşım

○ İLK AÇIŞ ZAMANI

Sürekli çalan telefonlar
Tanıtım zamanı

○ KONUŞMA

Telefonu nasıl tutmalıyız?
Telefondaki jest ve mimikler
Karşımızda ayna mı var?
Sesimizi nasıl ayarlamalıyız?

○ TELEFONDA MÜŞTERİ YÖNETİMİ

Tebessüm
Önemli noktalar
Anlaşılır olmak
İkna etmek
Gereksiz bilgiler
Yanlış kullanılan kelimeler
Telefonda tartışma
Ses tonumuzu nasıl ayarlamalıyız?

2.GÜN

○ TELEFONDA DİNLEME

İstek
Sessizlik
İyi bir dinleyici olmak
Empati
Not alma
Sonuçlandırma
Kurallar

○ EGZERSİZLER

Her şeyi Kendi İstedığımız Gibi Görürüz
Doğru Dinlemeyi Bulma Oyunu
Telefondaki Hataları Bulma
İletişim Hataları
Not alma Hataları
Telefonda Doğru Konuşma ve Dinleme Oyunları
Bir Günü Planlıyoruz

○ GERÇEK HİZMET DEMEK...

Hizmet demek gülümsemektir
İyi bir dinleyici olmak
Şevk ve canlılık
İçtenlik
Yaratıcılık
Hizmette sürat

EĞİTMEN

CRM , TKY , İletişim , Pazarlama , Yönetici Asistanlığı alanlarında uzmanlık sahibi olan, Doktorası devam eden Öğretim Görevlisi **Aslı Öztopçu** özel sektör ve Kamu sektöründe eğitimler vermiştir.

Kimler katılmalı?

Çalışma hayatında telefonu aracı olarak kullanmaktan çok işlerini telefon ile sağlayan ve telefon ile görüşmelerin önemli olduğunu düşünen herkes.

Eğitim Metodolojisi

Eğitim sonunda özel değerlendirme anketi ve eğitim süresi boyunca elde edilen gözlemler doğrultusunda diğer eğitimlere ve yönetime kaynak oluşturabilecek rapor TurkKariyer tarafından hazırlanacaktır.

Eğitim Süresi

Telemarketing ve Telefonda İletişim eğitim programı toplam 12 saatten oluşmakta ve 2 günde gerçekleşmektedir.

Eğitim Dokümanları

Tüm katılımcılara eğitim süresi boyunca yapılan sunumları ve bilgi kitapçıklarını içeren eğitim dosyaları verilmektedir.

Eğitim Zamanı

Bu eğitim kurumlara özgü olarak verilmektedir. Eğitim zamanı Kurum yönetimi ile birlikte kararlaştırılmaktadır. Bireysel katılım için lütfen bizimle irtibata geçiniz .

Katılım Belgesi

Katılımcılara eğitim programı sonunda TÜRKKARİYER onaylı Katılım Belgesi verilmektedir

Eğitim Ücreti

Eğitim ücreti katılacak çalışan sayısına göre değişmektedir. Daha fazla bilgi için lütfen bizimle irtibata geçiniz.

Daha Fazla Bilgi için

TEL: 212 263 02 01

FAX: 212 263 71 00

W: www.turkkariyer.com

E: egitim@turkkariyer.com