

CALL CENTER GENIAL



Step by Step

Objetivos:

Aprender as melhores técnicas para gerir um call center.

Módulo 1- Atendimento Genial

- Os factores que influenciam e determinam o sucesso no atendimento.
- Os índices de fidelidade dos Clientes.
- Capacidade de ouvir com eficiência.
- As técnicas activas de ouvir durante o atendimento e durante o feed-back.
- Como lidar com as reacções dos Clientes.
- Identificar as diferentes reacções e entender as suas razões.
- O conceito das 3 esferas: a importância do equilíbrio entre valores pessoais, pensamentos e acções profissionais.
- A excelência começa por uma mudança de atitude.
- O perfil do profissional de call-center.
- Capacidade de trabalhar em equipa: Estilo colaborador, estilo contribuinte, estilo comunicador, estilo desafiador.
- Os factores que influenciam a comunicação: Aspecto emocional, linguístico, vocabulário, objectividade, clareza, abordagem positiva e negativa, as frases que devem ser evitadas.
- As atitudes que contribuem para a excelência:
Atitude 1- Proactividade.
Atitude 2- Humildade.
Atitude 3- A tática do “ganha-ganha”.
Atitude 4- empatia.

Módulo 2- Recepção de Chamadas

- As etapas do Telemarketing Activo:
 - 1-Identificar a pessoa.
 - 2- Apresentar a EMPRESA/Operador.
 - 3- Motivo da Chamada e despertar interesse no Cliente .
 - 4- Permissividade.
 - 5- Qualificar as necessidades.
 - 6- Apresentar as soluções da empresa
 - 7- Efectuar o Fecho com segurança.
 - 8- Identificar Objecções.
 - 9- Superar as Objecções.
 - 10- Fecho do Pedido.
 - 11- Emergenciar a decisão.
 - 12- Encerrar.
- Técnicas de abordagem: APONTE: Atitude; Pesquisar, Oferecer, Neutralizar Trazer Estreitar.

Módulo 3- Feed-back Genial

- A influência da diversidade e a importância do feed-back.
- Como tornar o feed-back eficiente?
- Personalização do feed-back: Estilo Pensador, Estilo Sociável, Estilo Amigável.
- As diferentes reacções dos operadores ao Feed-back de atendimento.
- As 8 atitudes para um feed-back com excelência.

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt

Módulo 4- Atitudes que dificultam a comunicação

- Saber lidar com os comportamentos passivos, agressivos e manipuladores.
- Potenciar nos outros atitudes facilitadoras do entendimento mesmo em situações difíceis.
- Respeitar e conquistar a confiança dos outros.
- Substituir uma linguagem negativa por uma linguagem construtiva.
- Desenvolver uma postura positiva nas relações de trabalho através da abertura, disponibilidade e tolerância.

Módulo 5- Saber afirmar-se numa situação de conflicto

- Os sentimentos de defesa e de ataque e as suas consequências nas relações interpessoais. Utilizar um método que permita transformar a critica em informação útil.
- Os pontos chave que permitem criticar positivamente e exprimir opiniões e reacções negativas de forma construtiva.
- As técnicas que permitem lidar com a critica destrutiva e mal intencionada.
- Preparar-se para um diálogo difícil, utilizando o método “DESC” de Bower;
- Adoptar comportamentos de “ganhar-ganhar” e potenciar a atitude afirmativa nos outros para facilitar a negociação.
- Assegurar a mediação e treinar a construção de soluções negociadas;

CALL CENTER GENIAL



Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt

Módulo 6- Atendimento de Reclamações

- A importância da Satisfação dos Clientes. Obter e perder Clientes.
- Processamento de reclamações verbais e escritas.
- Atitude positiva relativamente às reclamações e aprender com as reclamações.
- Tratar de forma imediata as reclamações.
- Tratamento eficaz das reclamações: Pré-requisitos, Atitudes e comportamentos, Uma reclamação é um presente e uma oportunidade para Melhorar..Procedimento e política de reclamações .

Módulo 7- Motivação & Auto-estima

- A excelência é uma questão de atitude.
- Como posso ter mais motivação?
- Saber focalizar os factos em vez dos problemas.
- Trabalhar a auto-estima com quem nos relacionamos (clientes internos e externos).Aceitar-se como é e esforçar-se para melhorar cada vez mais. Estar motivado com elevada auto-estima para procurar segurança ao expressar sentimentos e receber dos outros com naturalidade.

Módulo 8- Trabalho em equipa

- O que faz um grupo de pessoas tornar-se uma equipa.
- Qual a diferença entre uma “equipa” e um “grupo”-
- Porque as equipas precisam de uma atenção especial.
- Qual o significado do ciclo de vida de uma equipa.
- Quando uma equipa é uma super-equipa.
- De que tipo de equipa faço parte.
- Até que ponto estou satisfeito com a minha equipa.
- Quais as vantagens e desvantagens das equipas de trabalho

O que pode correr mal com as equipas.

- Problema 1- as malditas reuniões.
- Problema 2- Passividade
- Problema 3-Rivalidade entre equipas
- Problema 4- o conflicto
- Problema 5- confrontos de personalidade.
- Problema 6-Padrões de comunicação destrutivos
- Problema 7-Pensamento de grupo.
- Problema 8-Nostalgia da equipa

Módulo 9- Técnicas de Comunicação Telefónica

- As 12 técnicas para ter um atendimento telefónico Genial
- As 25 regras para falar bem ao telefone.
- As 30 regras para falar melhor ao telefone.

Módulo 10- Gestão do Stress e das Emoções

- O que é o Stress.
- Quando ocorre o Stress.
- Factores do Stress.
- Variáveis individuais do Stress.
- Padrões de comportamento do Stress.
- Prevenção do Stress.
- Técnicas de Redução de Stress.
- Avaliação do Quociente emocional.
- Características das emoções.
- Identificação das emoções fundamentais.
- Funções e Estratégias para gerir a raiva.
- Funções e estratégias para lidar com o medo .
- Vantagens da alegria e o impacto da consciência emocional no desempenho profissional

Modalidade da Formação:

Comportamental

Metodologia da Formação:

Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step

Metodologia de Avaliação:

Avaliação da reacção dos formandos.

Acompanhamento de resultados.

Avaliação da eficácia da formação.

Local, Data, Horário e Duração:

Lisboa / Luanda.

5 dias - 20 horas

Formador(a): Dra. Sónia Karitsis Formadora certificada

Step by Step