

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia

Rozvojový tréning Telefonická a e-mailová komunikácia v prostredí komunikačných médií je určený na rozvoj profesionálnych zručností v komunikácii pre manažérov, obchodníkov, operátorov, marketingových pracovníkov, asistentov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón a e-mail. Kurz je zameraný na profesionálne zvládnutie rôznych predvídateľných aj nepredvídateľných situácií so zámerom dosiahnutia želaných výsledkov a cieľov v komunikácii prostredníctvom komunikačných médií.

Kategória: Komunikačné zručnosti

Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt

štruktúra telefonického oslovenia, techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera), záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu, tvorba a štruktúra účinnej správy, presvedčivá správa v štyroch krokoch

Riešenie kritických situácií počas telefonovania

riadenie rozhovoru, zvládnutie komunikácie s rôznymi typmi osobnosti, využitie tónu a tempa reči, motivácia partnera

Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

Profesionálne telefonovanie

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver) Štruktúra predstavenia sa, Najčastejšie chyby pri telefonickom rozhovore, Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Telefonický rozhovor

Typológia volajúcich, Spôsoby jednania, Komunikačné štýly, Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

Parafrázy a zhrnutia, Motivačné frázy, Odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru, Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

Pravidlá pre písanie správ, Návod a nácvik techník písania účinných e-mailov, Najčastejšie chyby pri písaní správ, Odporúčania pre zostavenie štruktúry správ

Riešenie krízových správ

Podávanie informácií cez e-mail, Sťažnosti a reklamácie