

OTEVŘENÝ TRÉNINK PASIVNÍ TELEMARKETING

Popis tréninku

Tento trénink je určen pro ty z vás, kterým klienti volají přes telefon a potřebují vaše služby. Základní myšlenka a cíl tréninku je – komunikovat s jistotou a dosáhnout co nejlepšího účinku při jednání s lidmi. Dvoudenní trénink poskytne každému účastníkovi odpovědi na to, co znamená efektivní komunikace, v čem spočívá síla naslouchání, jak probíhá telefonní rozhovor a jak ho zakončíme a jak řešit stížnosti a konflikty po telefonu.

Účastník po tréninku bude zvládat tyto dovednosti:

- Umí použít otevřené a uzavřené otázky
- Používá postup telefonního rozhovoru s důrazem na přínos klienta
- Naslouchá a asertivně reaguje na otázky a námítky klienta
- Pomocí návodu vyřídí konkrétní stížnosti a konflikty s klienty po telefonu

Absolvováním tréninku zlepší účastník tyto výsledky:

- Začne být opravdovým profesionálem
- Zvýší efektivitu telefonického rozhovoru
- Schopnost zaujmout do telefonu
- Stabilizuje loajalitu klientů vůči společnosti

Většina času na tréninku je věnována procvičování ve dvou skupinkách po šesti účastnících, které povedou dva zkušení trenéři Darina Doškářová a Jaromír Pasker. Dělením do skupinek získáte více pohody a dostatek času minimálně čtyřikrát si vyzkoušet vlastní vystoupení. Můžete očekávat neformální přístup, příjemnou atmosféru, humor a nadhled.

Takže **pojďme komunikovat s jistotou.**

Počet účastníků: optimální velikost skupiny je 10 až 12 osob.

ČASOVÝ ROZVRH TRÉNINKU A CVIČENÍ

1. den	10.00 – 12.00 13.30 – 18.30	Workshop – Efektivní komunikace, typy otázek a naslouchání Průběh telefonního rozhovoru a jeho zakončení
2. den	08.30 – 12.00 13.00 – 17.00	Způsob, jakým mluvíme do telefonu, asertivita, empatie Vyřizování stížností a konfliktů po telefonu

ORGANIZAČNÍ INFORMACE

Termín konání: otevírá se podle zájmu (datum tréninku bude variabilním symbolem pro objednávku a platbu:)

Místo konání: SPORT–V–HOTEL Hrotovice, nám. 8. května 219, Hrotovice, www.hotel-hrotovice.cz, tel.: + 420 568 860 013

Cenové podmínky otevřeného tréninku:

Otevřený trénink - dvoudenní	Cena / osobu	Počet osob	Cena celkem
Cena / 1 osobu	9 400,-	1	9 400,-
Cena / 1 osobu při přihlášení 2 účastníků z jedné firmy	8 200,-	2	16 400,-
Cena / 1 osobu při přihlášení 3 a více účastníků z jedné firmy	7 400,-	3	22 200,-

V případě požadavku na obsazení kapacity více než šesti osob, případně celého tréninku účastníky z jedné firmy (max. 12 osob) nás kontaktujte, připravíme vám Uzavřený trénink na míru za výhodnou cenu.

Cena zahrnuje náklady na trénink, učební pomůcky, ubytování se snídaní (1 noc v průběhu tréninku) a malé občerstvení.

Cena nezahrnuje ubytování noc předem (v případě dřívějšího příjezdu), obědy a večeře.

Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH (20%).

Přihlášky

Na trénink se můžete závazně přihlásit zasláním vyplněné přihlášky e-mailem na adresu treninkvilim@gmail.com, nebo poštou na adresu TRENINK VILIM, Sokolská 24, 702 00 Ostrava. Z důvodu možného naplnění tréninku, prosíme, odešlete přihlášku co nejdříve, u přihlášek zaslanych poštou je rozhodující datum přijetí. Před zahájením tréninku vás budeme kontaktovat a zašleme vám pozvánku na trénink.

Smluvní podmínky

Přihlášky, jejich změny i případná storna jsou závazné a přijímáme je **pouze písemně**. Odesláním přihlášky vyjadřujete souhlas s těmito podmínkami. **Bezplatné storno tréninku** přijímáme nejpozději 15 dní před jeho zahájením. Při odhlášení od 14 do 7 dnů před datem zahájení tréninku je storno poplatek 50% z ceny tréninku (bez DPH), při pozdějším odhlášení je ve výši 100% ceny tréninku. V případě neúčasti je možné na trénink vyslat náhradníka, nebo náhradou sjednat účast na jiném tréninku. Vyhraujeme si právo změny trenéra či zrušení tréninku z organizačních a provozních důvodů. O případném zrušení tréninku budou účastníci informováni nejpozději 10 dnů před dnem zahájení tréninku a platby za trénink jim budou vráceny, a to nejpozději do 7 dnů ode dne zrušení tréninku.

V případě dotazů nás kontaktujte a my vám obratem poskytneme nejnovější informace.

