

OTEVŘENÝ TRÉNINK PASIVNÍ TELEMARKETING „POJĎME KOMUNIKOVAT S JISTOTOU“

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: maximální velikost skupiny je 12 osob, minimální počet účastníků pro realizaci tréninku je 7 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: bude vybráno podle oblasti, z nichž se přihlásí nejvíce účastníků

Cenové podmínky otevřeného tréninku:

| Otevřený trénink - dvoudenní | Cena / osobu | Počet osob | Cena celkem |
|--|--------------|------------|-------------|
| Cena / 1 osobu | 7.865,- | 1 | 7.865,- |
| Cena / 1 osobu při přihlášení 2 účastníků z jedné firmy | 7.139,- | 2 | 14.278,- |
| Cena / 1 osobu při přihlášení 3 a více účastníků z jedné firmy | 6.292,- | 3 | 18.876,- |

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

Cena zahrnuje náklady na trénink, učební pomůcky a malé občerstvení.

Cena nezahrnuje ubytování, obědy a večeře.

Částky jsou uvedeny v Kč včetně DPH (21 %).

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. Vyhrazuji 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 poskytneme nejnovější informace.



ZÁVAZNÁ PŘIHLÁŠKA NA OTEVŘENÝ TRÉNINK

Tímto závazně objednávám účast na tréninku TRENINK VILIM v následujícím rozsahu

Název otevřeného tréninku

Termín konání tréninku =variabilní symbol

OTEVŘENÝ TRÉNINK PASIVNÍ TELEMARKETING

Objednavatel / Název firmy

(dle obchodního rejstříku - OR)

Kontaktní osoba - jméno, telefon, e-mail

IČO / DIČ

Číslo účtu / banka

Sídlo firmy - ulice, číslo, PSČ, město

Název firmy - pro fakturaci, korespondenci
(pokud je odlišný od OR)

IČO / DIČ

Číslo účtu / banka

Adresa - ulice, číslo, PSČ, město

| ÚČASTNÍK | Titul, jméno a příjmení | Funkce / trenérská oblast | E-mail | Přímý telefon / mobil |
|------------|----------------------------|------------------------------|--------|--------------------------|
| Účastník 1 | | | | |
| Účastník 2 | | | | |
| Účastník 3 | | | | |
| Účastník 4 | | | | |
| Účastník 5 | | | | |
| Účastník 6 | | | | |

| Variabilní symbol tréninku | Počet účastníků | Cena na účastníka (bez DPH) | Cena celkem (bez DPH) | Cena celkem (včetně DPH 21 %) |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| | | | | |

Úhradu provedeme formou (zaškrtněte):

- Převodem na číslo účtu 42532734/0600, IBAN: CZ720600000000042532734, SWIFT: AGBACZPP,
Pro správnou identifikaci proveďte, prosím, platbu z vámi uvedeného čísla bankovního účtu. *)
- Žádám o vystavení zálohové faktury (daňové doklady zasíláme poštou po skončení tréninku) *)
- V hotovosti na místě před zahájením tréninku (po předchozí telefonické dohodě)

*) Celková částka za trénink (včetně DPH) musí být připsána na účet TV nejpozději den před začátkem tréninku.

Pokyny k odeslání přihlášek

Řádně vyplněnou přihlášku zašlete poštou příp. e-mailem na adresu dle kontaktů v zápatí objednávky. Přihláška je platná datem potvrzení (e-mailem) ze strany firmy TRENINK VILIM. Před zahájením tréninku vás budeme kontaktovat a zašleme vám pozvánku na trénink.

Smluvní podmínky

Odesláním přihlášky vyjadřujete souhlas s těmito podmínkami. 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. Vyhrazuji 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.

Udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů a s jejich zařazením do databáze společnosti TRENINK VILIM. Ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. svým podpisem uděluji souhlas se zpracováním, archivací a využíváním uvedených kontaktů společnosti TRENINK VILIM pro obchodní a reklamní účely, zejména informování o aktuálních nabídkách a akcích této společnosti. Tyto údaje nebudou poskytovány třetím osobám ani využívány k jiným než výše uvedeným účelům. Svůj souhlas uděluji s platností od data odeslání této přihlášky na dobu neurčitou a mohu jej kdykoliv odvolat písemnou formou zasláním informace elektronicky, příp. poštou na adresu TRENINK VILIM.

Datum:

Jméno oprávněné osoby:

Podpis/razítko:

