

OTEVŘENÝ TRÉNINK TELEFONICKÁ A OSOBNÍ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM „NEJLEPŠÍ ZÁŽITKY V MOMENTECH PRAVDY“

Popis tréninku

Trénink je určen pro pracovníky call center a přepážkové pracovníky, kteří komunikují a vytvářejí momenty pravdy během telefonické nebo osobní komunikace, která je velmi rychlá, interaktivní a často vyvolává emoce. Pojdme společně budovat nejlepší možné zážitky v těchto momentech pravdy. Chceme, aby se zákazník u nás cítil dobře a chtěl u nás zůstat co nejdéle.

Účastník po tréninku bude zvládat tyto dovednosti:

- V komunikaci se zákazníkem uplatňuje lidskost a zdravý „selský“ rozum
- Umí být asertivní a jednat způsobem výhra/výhra
- Dokáže pracovat s vlastním stresem v nepříjemných situacích

Absolvováním tréninku zlepší účastník tyto výsledky:

- Zvýšení spokojenosti a satisfakce zákazníků prostřednictvím telefonické a osobní komunikace
- Uvědomuje si důležitost zaměření na zákazníka ve své každodenní práci

Většina času je věnována praktickému procvičování konkrétních modelových situací, jež pomáhá vytvářet a zvládat probíraná komunikační pravidla. Trénink bude v režii zkušených trenérů Jakuba Řeřichy a (druhý trenér bude vybrán v závislosti na termínech), kteří spojí učení se zábavnou atmosférou (škola hrou). Chcete-li rozebrat jakoukoli konkrétní situaci při komunikaci s klientem, připravte si její detailní popis s sebou na trénink.

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	Kvalita komunikace na trhu služeb, sestavení principů os. a tel. komunikace Trénink: základní struktura rozhovoru se standardy společnosti, křížový prodej Jak pracovat s klientem, který je asertivní, agresivní, manipulativní, pasivní Trénink: zvládání běžných otázek a námitek v průběhu různých částí rozhovoru Plán aplikace poznatků tréninku do vlastní praxe
2. den	08.30 – 12.00 13.00 – 17.00	Workshop: jak ještě lépe naplnit klientovo očekávání? Trénink: úspěšná komunikace s agresivním a asertivním emocionálním klientem Trénink: krizové situace při rozhovoru a jejich řešení Práce s vlastním stresem při a po jednání s klientem Plán aplikace poznatků tréninku do vlastní praxe

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 tréninkvilim@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 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

TELEFONICKÁ A OSOBNÍ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM

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. 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.

Udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů a s jejich zařazením do databáze společnosti TRENINK VILIM. Ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. svým podpisem udělují 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 udělují s platností od data odeslání této přihlášky na dobu neurčitou a mohou jej kdykoliv odvolat písemnou formou zasláním informace elektronicky, příp. poštou na adresu TRENINK VILIM.

Datum:

Jméno oprávněné osoby:

Podpis/razítko:

TRENINK VILIM

Sokolská tř.24,Ostrava,IČ:46537520, DIČ:CZ6502150721



Telefon: +420 595 136 838, mobil: +420 604 127 695

www.treninkvilim.com, e-mail: treninkvilim@gmail.com