



www.td-org.ru

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ И В ПЕРЕПИСКЕ С КЛИЕНТАМИ».

Программа разработана для сотрудников группы клиентской поддержки .

Цель программы: познакомить со стандартами делового этикета общения по телефону и в переписке с партнерами .

Продолжительность тренинга - 3 часа.

I Блок

1. Роль телефонного общения в деятельности компании
2. Формирование положительного образа компании в работе с клиентами .

II Блок

1. Правила делового этикета при общении .
2. Правила делового этикета при переписке .
3. Отработка речевого построения фраз в общении с клиентом .

III Блок

1. Техники активного слушания .
2. Отработка в ролевой игре.

Методика проведения: мини-лекции, мозговой штурм, модерация, ролевые игры.

Ожидаемые результаты обучения и развития:

1. Знать и уметь применять на практике деловой этикет в общении с клиентами .
2. Уметь применять техники активного слушания .