

### Правильное телефонное общение

Время	Блок	Упражнение	Реквизит	Время
9:30	Представление	Доброе утро, я рад приветствовать вас. Меня зовут .... Сегодня я провожу для вас тренинг. Целью данного тренинга является освоение навыков правильного телефонного общения. Что позволит вам сделать ваше общение с клиентами более комфортным и результативным. Чтобы у нас был успех в работе. Что для вас успех в работе?	тетради	10
9:40		Что для вас успех в работе? Сбор ожиданий	доска фломастеры	10
9:50		Правила и план работы - Регламент (телефон, перерывы – возвращение вовремя) - Конструктивная активность (участие в упражнениях, говорить по очереди, не перебивая, задавать вопросы с поднятием руки) - Правило «стоп» Темы: телефонный этикет, активное слушание, консультирование	Доска фломастеры	5
9:55	Знакомство	Участники представляются, сообщают свой опыт и стаж работы. Рассказывают о своих положительных качествах. Все они важны при проведении тренинга.	Листы бумаги, фломастеры	10
10:15	Стандарты обслуживания	Наша цель: <b>удовлетворение потребностей клиента</b> . Увеличение прибыли компании. Просмотр презентации. Выступление известных людей, безличный отказ – самый корректный. Таблица «Говорим – не говорим».	Презентация, компьютер	20
10:35		Мини-лекция: просмотр фрагментов фильма. Обратите внимание, что помогает телефонному контакту, что мешает. Запишите как можно больше моментов	Фильм, компьютер	20
10:45		Внутренняя игра: наблюдение за голосом собеседника		10
	мостик	Управление голосом – один из методов настройки на собеседника, регуляция эмоционального фона в разговоре.		
11:25		<b>Упражнение «Мой голос»</b> Одна из самых важных характеристик голоса – интонация. Шаг.1 один из участников садиться спиной к аудитории, выдаются бумажки с указанием разных интонаций. Задача произнести фразу «что я могу сделать чтобы вам помочь?» Шаг 2 Ударение	Раздаточные листочки с указанием интонации	40
11:35		Перерыв 10 мин		10
11:40		Разминка «Это кошка? Это собака?»	Две игрушки	5

11:45		Мини-лекция «Техника вопросов». Задание: каждый придумывает вопросы по своей тематике.(можно в малых группах)	Листочки с таблицей	15
	мостик	А теперь давайте потренируемся в использовании полученных знаний и выполним упражнение на умение задавать вопросы		
12:25		<b>Упражнение «Кот в мешке»</b> приглашаются два добровольца, кто готов начать. Время выполнения -1,5 минуты. Результат – появление общей гипотезы. Выписать ключевые моменты, помогающие управлению/ведению разговора	Мешок с вещами, секундомер	40
12:35		Мини-лекция «Техники активного слушания» Задание: каждый придумывает фразы по своей тематике		10
13:25		<b>Упражнение «Гондурас»</b>	Листочки с заданиями	50
14:25	перерыв	Обед		60
14:35	Консультирование	<b>Упражнение «я - Вася».</b>		10
14:55		<b>Упражнение «Рисунок».</b> Мини-лекция: простота речи, этапы консультирования	Листы с рисунками, листы бумаги	20
15:15		<b>Упражнение «Консультирование»</b> выполняется в парах. Задание: сидя спиной друг к другу 1. сделать что-то из листа бумаги; 2. составить инструкцию; 3. проинструктировать друг друга	Бумага, ножницы, клей, фломастеры	20
15:20		<b>Разминка «Мячики»</b>	мячики	5
16:00		Мини-лекция. Ведение разговора с разными типами клиентов Ролевой анализ. Таблица ролей и результатов	Листы с разметкой, таблица	40
16:10		Упражнение в парах <b>«ведение диалога из заданных ролей»</b>	Листочки с ролями	20
16:30		перерыв		10
17:30		<b>Завершающее Упражнение «Консультация клиента»</b> Участники садятся друг к другу спиной. Наблюдатели фиксирует в бланках. Общее обсуждение.	Тестовые бланки, листочки с заданиями	60
		Мостик – наш тренинг подошел к завершению.		
17:50	Завершение	Связь результатов с ожиданиями. Обмен чувствами.		10
18:00			<b>Итого чистое время:</b>	7:10
			<b>Итого с перерывами:</b>	8:30

Количество участников – 10-12 человек.