



НОВЫЕ ПОДХОДЫ К РАЗВИТИЮ SOFT SKILLS

делимся секретами

КАК МЫ БУДЕМ РАБОТАТЬ?

- Ведущий начинает – эксперты заканчивают
- Двигаемся шаг за шагом
- Делимся примерами и собственным опытом
- Учимся друг у друга

Ведущий экспертной панели –

ИРИНА ДЕРГАЧЕВА

независимый консультант и бизнес-тренер



• КЛАССИЧЕСКИЙ ПОДХОД

- Стандарты обслуживания
- Soft-skills тренинги
- Контроль качества (обратная связь)
- База лучших звонков

• ЧТО ПОМЕНЯЛОСЬ?

- ✓ Стандарты обслуживания
- Soft-skills тренинги ?
- ✓ Контроль качества (обратная связь)
- ✓ База лучших звонков



КАК ОБУЧАТЬ SOFT SKILLS ОНЛАЙН?

И реально ли это без потери качества?

ПЛАН ДИСКУССИИ

- Формат обучения
- Продолжительность тренинга
- Адаптация программы
- Результаты?

СОЗДАЙТЕ МАКСИМАЛЬНО «ЖИВОЙ» ФОРМАТ

- Вебинары и видео-уроки не будут эффективными
- Онлайн-конференция в zoom, google meet и т.п. лучше
- Включенные камеры
- Небольшие группы

Правила

- ✓ Активность
- ✓ Включенная камера
- ✓ Один микрофон – остальные на мьюте
- ✓ Вопросы по ходу - в чат
- ✓ Пунктуальность
- ✓ Хорошее настроение 😊

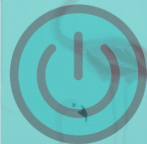


НЕ ПЕРЕГРУЖАЙТЕ УЧАСТНИКОВ

- 1 занятие = 1 тема
- Длительность – 2-3 часа максимум

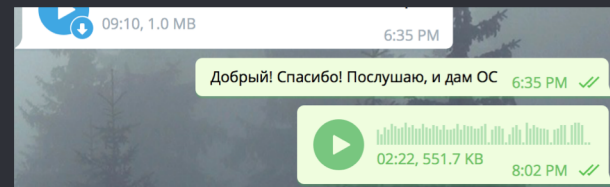
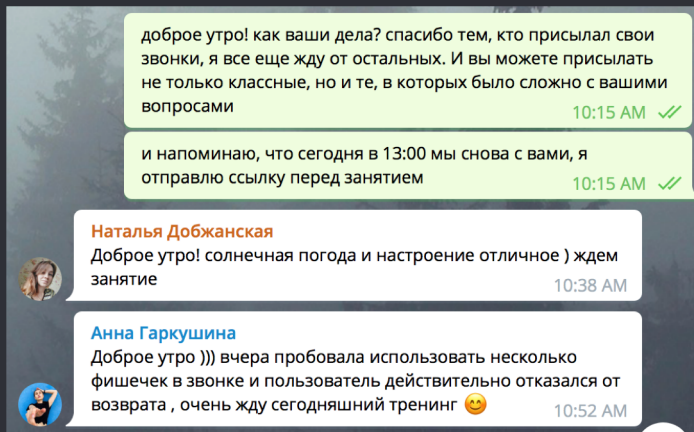
Программа курса

1. **Этапы обращения, установление контакта, выявление потребности.** С чего начать. Как понять, что именно нужно клиенту.
2. **Решение вопроса, работа с возражениями, типы клиентов.** Что делать для того, чтобы клиент был счастлив. Как не допустить перехода возражений в конфликт. Как найти подход ко всем.
3. **Конфликт, донесение неприятной информации.** Особенности работы с конфликтными клиентами. Эмпатия, и как ей пользоваться. Как правильно и нежно донести до клиента неприятную информацию



ДАЙТЕ ВРЕМЯ НА ОТРАБОТКУ НАВЫКОВ

- Занятия 1 раз в 2-3 дня
- Домашнее задание с обязательной обратной связью
- Чат участников с тренером



• АДАПТИРУЙТЕ ПРОГРАММУ

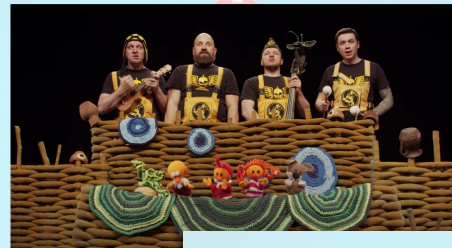
- Видео для рефлексии
- Для работы в группах используйте комнаты
- Упражнения в парах замените на «пара работает – группа анализирует»
- Мозговой штурм проводите в чате
- Слушайте и обсуждайте звонки

ИГРА «МАРИОНЕТКИ»

оффлайн



онлайн



Каких участников видео вы можете выделить?

- ✓ Марионетки
- ✓ Кукловоды
- ✓ Автор

- ✓ Клиенты
- ✓ Агенты контакт-центра
- ✓ Стандарты, процедуры/менеджмент компании



- РЕЗУЛЬТАТЫ

Оценка удовлетворенности клиентом по 5-балльной шкале

4,45 → 4,87





 Спасибо!

ВАШИ ВОПРОСЫ