+7 (800) 101-45-71
edu-tritec.ru



Курс: "Стандарты сервиса для оператора call / контакт-центра"

© АНО «Учебный центр «Трайтек», 2026. Все права защищены.

Длительность	16 акакдем. ч.
Документы об окончании	Сертификат Трайтек, Удостоверение о повышении квалификации
Цена	Цена по запросу
Планируемая дата	23.11.2026. Идет набор в группу

Целевая аудитория

- Специалисты call-центров, контакт-центров, отделов телемаркетинга, диспетчеров и операторов.

Требования к слушателям

- не требуется

© АНО «Учебный центр «Трайтек», 2026

О курсе

Получаемые знания/навыки или что будут знать и уметь слушатели после окончания курса:

- После обучения слушатели будут знать стандарты делового общения;
- Во время обучения скорректируется понимание цели работы сотрудника call-центра
- Слушатели будут знать алгоритм работы в наиболее типичных ситуациях
- Научатся работать с разными типами клиентов
- Слушатели смогут развить навыки управления конфликтными ситуациями.

Цели обучения

- введение корпоративного стандарта обслуживания клиентов по телефону, развитие навыков делового общения по телефону, обучение правилам телефонного этикета при работе с клиентами

Программа курса

Клиентоориентированный подход, его принципы и правила

Политика и стандарты в области обслуживания. Стратегии развития клиентского обслуживания в рамках Контактного Центра. Сервисное обслуживание. Организация работы Контактного Центра

Контроль и управление качеством обслуживания. Повышение качества обслуживания

Контактный центр. Методы делового общения по телефону. Увеличение среднего чека клиента при обращении в контактный центр. Управление качеством в call-центре

Подготовка к телефонным переговорам

Установление эффективного контакта с клиентом

Входящие телефонные звонки

«Холодные звонки»

Техника постановки вопросов по телефону

© АНО «Учебный центр «Трайтек», 2026

Технология аргументации и убеждения клиента

Возражения и сомнения клиента

Эффективное завершение разговора

© АНО «Учебный центр «Трайтек», 2026