

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia II.

Kurz je zameraný na profesionálne zvládnutie situácií pri komunikovaní prostredníctvom telefónu a e-mailu. Po absolvovaní tréningu budete schopní zhodnotiť ciele a prínosy Vašej telefonickej a e-mailovej komunikácie. Získate sebaistotu pri telefonovaní a širokú paletu fráz a nástrojov na aktívne riadenie rozhovoru. Naučíte sa prispôbiť svoj štýl komunikácie Vášmu partnerovi a zabezpečíte si úspech pri každodennej a obchodnej komunikácií.

Profesionálne telefonovanie

- Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver)
- Štruktúra predstavenia sa
- Najčastejšie chyby pri telefonovaní
- Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Rozhovor: typológia volajúcich, ako ich rozpoznať, spôsoby jednania

- Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať
- Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor
- Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

- Parafrázy a zhrnutia
- Motivačné frázy, odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru
- Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

- Pravidlá pre písanie správ
- Najčastejšie chyby pri písaní správ
- Odporúčania pre štruktúru správ

Riešenie krízových správ

- Podávanie informácií cez e-mail
- Sťažnosti a reklamácie
- Ako napísať účinný e-mail