

## Call center Training

### Εισαγωγή

Η εργασία σε ένα τηλεφωνικό κέντρο είναι από τις πιο απαιτητικές θέσεις, καθώς απαιτεί τη διαρκή διαχείριση διαφορετικών πελατών, συναισθημάτων και περιστάσεων, χωρίς την υποστήριξη της οπτικής επικοινωνίας.

Οι τηλεφωνητές και οι τηλεφωνήτριες που εργάζονται για λογαριασμό εταιρειών όπως η εξυπηρέτηση οφειλών, οι πωλήσεις και η διαχείριση παραπόνων, πολλές φορές καλούνται να ισορροπήσουν ανάμεσα στην αποτελεσματικότητα και την ευαισθησία.

Το παρόν σεμινάριο έχει σχεδιαστεί ειδικά για να ενισχύσει τις δεξιότητες επικοινωνίας και διαχείρισης, εστιάζοντας σε σύγχρονες τεχνικές και έννοιες όπως η συναισθηματική νοημοσύνη, η ενσυναίσθηση, η αναγνώριση προσωπικοτήτων και η κατάλληλη χρήση της γλώσσας – λεκτικής και μη λεκτικής.

Μέσα από πρακτικά παραδείγματα, workshops και αλληλεπιδραστικές δραστηριότητες, οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν εργαλεία που θα τους βοηθήσουν να βελτιώσουν την επαγγελματική τους απόδοση, μειώνοντας παράλληλα το άγχος της καθημερινής επαφής με τους πελάτες.

### Προβλήματα που λύνει η εκπαίδευση

#### Αναποτελεσματική επικοινωνία με πελάτες

Συχνά οι τηλεφωνήτριες δυσκολεύονται να περάσουν ξεκάθαρα μηνύματα ή να προσαρμοστούν στις ανάγκες του πελάτη, με αποτέλεσμα παρεξηγήσεις ή χαμένες ευκαιρίες. Η εκπαίδευση παρέχει εργαλεία για πιο στοχευμένη και αποτελεσματική επικοινωνία.

#### Διαχείριση αρνητικών συναισθημάτων και καταστάσεων

Η επαφή με δυσαρεστημένους πελάτες ή η αντιμετώπιση παραπόνων μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική εξουθένωση. Με τις τεχνικές ενσυναίσθησης και συναισθηματικής νοημοσύνης, οι συμμετέχοντες θα μάθουν να αποκλιμακώνουν τις εντάσεις και να διαχειρίζονται τη δική τους συναισθηματική κατάσταση.

### **Αδυναμία αναγνώρισης τύπων προσωπικότητας**

Η γενικευμένη προσέγγιση σε όλους τους πελάτες συχνά αποτυγχάνει. Μέσω της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες θα κατανοήσουν πώς να αναγνωρίζουν διαφορετικούς τύπους προσωπικότητας και να προσαρμόζουν την προσέγγισή τους.

### **Αδυναμία χειρισμού δύσκολων πελατών**

Οι τηλεφωνήτριες συχνά αισθάνονται ότι δεν έχουν τα εργαλεία να αντιμετωπίσουν επιθετικούς, απαιτητικούς ή αγενείς πελάτες. Η εκπαίδευση προσφέρει στρατηγικές για αποτελεσματική διαχείριση δύσκολων συνομιλιών.

### **Έλλειψη επαγγελματικής εικόνας**

Ένας ακατάλληλος τόνος φωνής, λάθος λέξεις ή αδυναμία κατανόησης της κατάστασης μπορούν να πλήξουν την εικόνα της εταιρείας. Η εκπαίδευση εστιάζει στη δημιουργία μιας σταθερά επαγγελματικής και αξιόπιστης επικοινωνίας.

### **Χαμηλή παραγωγικότητα λόγω άγχους**

Το άγχος από τις απαιτητικές κλήσεις και τους πιεστικούς στόχους μειώνει την αποδοτικότητα. Με τις τεχνικές διαχείρισης άγχους και συναισθημάτων, οι τηλεφωνήτριες θα αυξήσουν την ψυχραιμία τους και θα ανταποκρίνονται πιο αποτελεσματικά.

### **Έλλειψη ενσυναίσθησης στη διαχείριση πελατών**

Η αδυναμία κατανόησης των αναγκών του πελάτη συχνά οδηγεί σε μη ικανοποιητική εξυπηρέτηση. Με την ενίσχυση της ενσυναίσθησης, οι συμμετέχοντες θα προσφέρουν μια πιο ανθρώπινη και ευαίσθητη προσέγγιση.

### **Απώλεια πελατών λόγω μη εξατομικευμένης εξυπηρέτησης**

Η μη προσαρμογή της επικοινωνίας στις ανάγκες του πελάτη μπορεί να οδηγήσει σε δυσαρέσκεια και απομάκρυνση. Με την εκπαίδευση, οι τηλεφωνήτριες θα μάθουν να εξατομικεύουν την επικοινωνία τους ανά περίπτωση, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πελατών.

### **Έλλειψη αυτοπεποίθησης και επαγγελματικής ικανοποίησης**

Οι τηλεφωνήτριες που δεν αισθάνονται σίγουρες για τις δεξιότητές τους έχουν χαμηλή αυτοπεποίθηση, κάτι που επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή τους. Η εκπαίδευση τους παρέχει τα εργαλεία και την αυτοπεποίθηση να ανταποκρίνονται στις καθημερινές τους προκλήσεις.

**Με την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων, το σεμινάριο ενισχύει τόσο τις δεξιότητες των συμμετεχόντων όσο και τη συνολική αποτελεσματικότητα της επιχείρησης, χτίζοντας παράλληλα μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες.**

## **Σύντομη περιγραφή Εκπαίδευσης ( 6 ώρες)**

### **Μέρος 1:**

**Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστεί σύντομα το θεωρητικό υπόβαθρο το οποίο απαιτείται για την αποτελεσματική και επιτυχημένη εκτέλεση εργασιών σε ένα τηλεφωνικό κέντρο.**

Ο παράγοντας Εμείς και με ποιο τρόπο επηρεάζει την οποιαδήποτε επικοινωνία

React vs Respond: Ποιοι είναι οι μη ελεγχόμενοι μηχανισμοί αντίδρασης και με ποιο τρόπο να τους παρακάμψετε όταν δεν σας εξυπηρετούν.

Emotions: Τι είναι, πως προκαλούνται, γιατί δε μπορείτε να τα αποφύγετε και ποια είναι τα αποτελέσματα

Lies: Με ποιο τρόπο οι άνθρωποι λένε λεκτικές ανακρίβειες, πως υπεκφεύγουν πως να το αντιληφθείτε και με ποιο τρόπο να χειριστείτε την κατάσταση.

Emotional Intelligence: Οι 4 διαστάσεις και πως να τις αξιοποιήσετε σε μία τηλεφωνική κλήση

Bodylanguage: Με ποιο τρόπο επηρεάζει τα χαρακτηριστικά της φωνής αλλά και την εντύπωση που δίνετε ακόμα και μέσω μίας τηλεφωνικής κλήσης.

Προσωπικότητες: Γρήγορη εισαγωγή στο μοντέλο προσωπικοτήτων Myers-Briggs (MBTI)  
Οι συμμετέχοντες θα αναγνωρίσουν τη δική τους τυπολογία προσωπικότητας και τα δυνατά και αδύναμα σημεία τους σε σχέση με τη δουλειά τους.

Προσωπικότητες πελατών: Πώς να αναγνωρίσετε έναν αναλυτικό, έναν αποφασιστικό ή έναν συναισθηματικό πελάτη. Προσαρμογή του τρόπου ομιλίας και συμπεριφοράς ανάλογα με την προσωπικότητα.

Επιρροή με τις λέξεις. Λέξεις αρνητικά φορτισμένες και λέξεις με αρνητικούς συνειρμούς.

Διαχείριση αντιρρήσεων και αντιστροφή συμπεριφοράς.

Τεχνικές διαχείρισης άγχους και ανθεκτικότητα : Tips, Dos and Donts

## **Μέρος 2:**

**Σε αυτή την ενότητα θα γίνουν εφαρμογές των παραπάνω θεματολογιών της θεωρίας.**

- 1) Body language and voice
- 2) Αναγνώριση προσωπικότητας
- 3) Emotions
- 4) Διαχείριση δύσκολων καταστάσεων
- 5) Λεκτική επιρροή
- 6) Ενεργητική ακρόαση.