

Warsztaty

TELEMARKETER



Oferta



Gnieźnieńska Agencja Rozwoju Gospodarczego Sp. z o.o.

ul. Rynek 10/1, 62-200 Gniezno

nr tel.: 061 426 45 34

e-mail: biuro@garg.pl,

www.garg.pl

1. Informacje podstawowe o szkoleniu

Szkolenie skierowane jest do aktywnych osób, które chcą podnieść swoje kwalifikacje, a tym samym chcą być bardziej konkurencyjne na dzisiejszym rynku pracy. Zachęcamy do skorzystania z bloku szkoleniowego dotyczącego nabycia praktycznych umiejętności, kwalifikacji cechujących profesjonalnych **Telemarketerów**.

Szkolenie przekazuje praktyczne umiejętności prowadzenia komunikacji telefonicznej z klientami i kontrahentami. Pozwala na zdobycie umiejętności w zawodzie poszukiwanym na rynku pracy.

Uczestnicy szkolenia:

Szkolenie skierowane jest do aktywnych osób, które chcą podnieść swoje kwalifikacje, a tym samym chcą być bardziej konkurencyjne na dzisiejszym rynku pracy. Zachęcamy Państwa do skorzystania z bloku szkoleniowego dotyczącego nabycia praktycznych umiejętności, kwalifikacji cechujących profesjonalnych **Telemarketerów**.

Cel szkolenia:

Profesjonalne przygotowanie teoretyczne i praktyczne osób bezrobotnych w ramach zawodu Telemarketera. Szkolenie przyczyni się do podniesienia dotychczasowych kwalifikacji osób. Każdy uczestnik, który ukończy szkolenie bez problemu znajdzie zatrudnienie lub samozatrudnienie. Szkolenie pomoże przyszłym handlowcom formułować swoje własne programy działań w sposób pozwalający na zwiększenie efektywności.

Umiejętności jakie zdobędą uczestnicy podczas szkolenia:

Proponowane przez nas szkolenie obejmuje wykłady oraz szereg ćwiczeń z zakresu umiejętności praktycznych Telemarketera. Uczestnicy szkolenia zdobędą praktyczne i teoretyczne umiejętności w szczególności z następujących obszarów tematycznych:

- ✓ Zagadnień z telemarketingu,
- ✓ Efektywnej rozmowy telefonicznej,
- ✓ Opracowywaniu skryptów,
- ✓ Technik negocjacji,
- ✓ Mowy werbalnej,
- ✓ Aktywnego słuchania,

Metodologia prowadzenia szkolenia:

- ✓ Wykład,
- ✓ Ćwiczenia,
- ✓ Case study,
- ✓ Gry symulacyjne,
- ✓ Burza mózgów,

- ✓ Dyskusja moderowana,
- ✓ Odgrywanie ról.

Materiały szkoleniowe

- ✓ Prezentacja,
- ✓ Materiał źródłowy,
- ✓ Materiały pomocnicze dla uczestników.

Forma prowadzenia szkolenia:

Szkolenie – Telemarketer - będzie prowadzone w formie:

- wykładu – 6 godzin (25%),
- warsztatów – 18 godzin (75%).

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie będzie trwało 24 godzin lekcyjnych (3 dni robocze) dla jednej grupy szkoleniowej.

2. Harmonogram realizacji szkolenia**Dzień pierwszy**

Temat	Zakres tematyczny	Liczba godzin	Forma zajęć
Telemarketing	• Podstawowe zagadnienia telemarketingu	1,5	wykład
	• Komunikowanie się – mowa werbalna	1,5	wykład
	• Komunikowanie się – mowa werbalna	1,5	warsztaty
	• Słuchanie	1,5	warsztaty
	• Skrypty – scenariusze rozmowy telefonicznej	2,0	warsztaty
Razem:		8,0	

Dzień drugi

Temat	Zakres tematyczny	Liczba godzin	Forma zajęć
Rozmowa telefoniczna	• Efektywna komunikacja z różnymi typami klientów	2,0	warsztaty
	• Planowanie rozmowy telefonicznej	1,5	wykład
	• Planowanie rozmowy	1,5	warsztaty

	telefonicznej		
	<ul style="list-style-type: none"> Etyka rozmowy przez telefon 	1,0	warsztaty
	<ul style="list-style-type: none"> Etapy skutecznej sprzedaży 	2,0	warsztaty
Razem:		8,0	

Dzień trzeci

Temat	Zakres tematyczny	Liczba godzin	Forma zajęć
Niezbędne elementy telemarketingu	<ul style="list-style-type: none"> Techniki negocjacji wykorzystywane w telemarketingu 	1,5	wykład
	<ul style="list-style-type: none"> Techniki negocjacji wykorzystywane w telemarketingu 	2,0	warsztaty
	<ul style="list-style-type: none"> Autoprezentacja telemarketera 	2,0	warsztaty
	<ul style="list-style-type: none"> Organizacja pracy z telefonem 	1,5	warsztaty
	<ul style="list-style-type: none"> Bariery efektywnego komunikowania się w sprzedaży 	1,0	warsztaty
Razem:		8,0	

3. Informacje o kadrze prowadzącej szkolenie

Do przeprowadzenia szkolenia oddelegowana zostanie kadra Gnieźnieńskiej Agencji Rozwoju Gospodarczego Sp. z o. o. Oddelegowani pracownicy GARG Sp. z o.o. to profesjonalni i kompetentni eksperci, którzy specjalizują się w różnych dziedzinach dotyczących przedsiębiorczości (między innymi: z zarządzania, marketingu, jakości, itp.). Każdy z trenerów posiada wykształcenie wyższe kierunkowe oraz co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie związanej ze świadczonymi usługami szkoleniowymi.