Moscow
Business School
Leadership Energy

Оператор контактного центра: стандарты обслуживания и забота о клиентах

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 25.09.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Модуль 1: Не просто общение — создание клиентского опыта

- Что такое CJM и зачем понимать путь клиента
- Психология запоминания диалога: что остается в восприятии клиента
- Управление вниманием клиента: темп, паузы, структура фразы
- Выявление и устранение автоматизмов, снижающих лояльность
- Работа с микросигналами и эмоциональными триггерами

Инструмент: чек-лист «точек боли» клиента

Практикум «Групповая декомпозиция CJM и выявление слабых звеньев в звонках»

Модуль 2: Коммуникация уровня мастера

- Считывание интонации, подтекста и невербальных сигналов в голосе
- Коррекция искаженного восприятия: как не додумывать за клиента
- Структура убедительного ответа: логика - эмоция - пауза
- Метакоммуникация: управление диалогом на уровне ролей и состояний

Инструмент: карта «влияния через речь»

Практикум «Анализ структур речевого воздействия»

Модуль 3: Работа с трудными клиентами

- Модель дихотомий восприятия (психология клиента): диагностика по двум осям (тревожный / рациональный)
- Алгоритмы взаимодействия при агрессии, манипуляции, обвинении
- Методика «33»: замедление – фиксация – задание рамки
- Поведение в ситуации неопределенности или отсутствия ответа
- Поддержание ресурсного состояния специалиста в перегрузке

Инструмент: классификация реакций по типам клиентов, модель

дихотомий

Практикум «Групповая отработка кейсов: «нервный», «обвиняющий», «пассивный»

День 2

Модуль 4: Управление диалогом: структура, голос, влияние

- Логика управляемой коммуникации: как структурировать ответ так, чтобы не обсуждать детали, а вести к решению
- Модель «логика – эмоция – пауза»: техника подачи информации, повышающая воспринимаемость и уверенность
- Речевые шаблоны контроля разговора: фразы, которые переводят клиента в конструктив, задают рамку, возвращают инициативу
- Выход за скрипт: критерии и правила безопасного отклонения, чтобы не терять структуру диалога
- Методика «вершины»: приемы речевого давления без конфликта — как финализировать мысль, чтобы ее не оспаривали

Инструмент: набор шаблонов управляемых речевых конструкций (влияние, отсечение, возврат к сути)

Практикум «Упражнение «Речевая реконструкция»: один и тот же запрос клиента обрабатывается в 3-х вариантах – реактивно, нейтрально, управляемо. Сравнительный анализ и донастройка»

Модуль 5: Позиция влияния: выстраивание психологических границ

- Работа с личными триггерами: что «цепляет» в клиентском

диалоге

- Как незаметно теряется позиция — и как ее вернуть
- Внедрение формулы «гибкая рамка»: как быть в диалоге и мягким, и твердым
- Позиционная модель: «я — рамка разговора»

Инструмент: матрица «позиции и прогибов», карта личных триггеров

Практикум «Ситуационные диалоги с провокацией – возврат к рамке (по алгоритму)»

Модуль 6: Диалог как сценарий: коммуникация по ролям и архетипам

- Модель архетипов клиента: обвинитель / спасатель / жертва / взрослый
- Техника «перехвата роли»: как безопасно перетянуть сценарий
- Как предугадывать, куда «поедет» разговор (скрипт-сценарий)
- Практика ментального штурвала: кто управляет диалогом — вы или клиент?

Инструмент: сценарная карта + шаблон перехвата управления

Практикум «Реконструкция реальных звонков – переигрывание с новой логикой ролей»