



## 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: 10.03.2026

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

### Программа обучения

#### День 1

Коммуникации с клиентом: виды, барьеры, подготовка и техники взаимодействия

- Уровни развития взаимоотношений клиента с организацией
- Критерии качественного обслуживания
- Факторы, влияющие на эффективность обслуживания, и как с ними работать
- Коммуникация с клиентом, ее этапы и критерии их успешного прохождения
- 3 вида подготовки при работе с клиентами
- Формирование эффективных психологических установок
- Установление контакта с клиентом. Приемы формирования первого положительного впечатления
- Работа с голосом
- Формулировка профессиональных фраз и вопросов
- Техники активного слушания
- Техника объединения
- Техника корректного отказа

Практикумы:

- Упражнение «Признаки качественного и плохого обслуживания»
- Анализ видеофрагментов
- Анализ реальных рабочих телефонных звонков
- Ролевые игры на качественное обслуживание
- Упражнение на формирование эффективной психологической установки
- Упражнение «Переделай фразы на профессиональные»
- Упражнение «Мастер интонирования»
- Упражнение на формулирование открытых вопросов
- Упражнение на активное слушание
- Упражнение «Корректный отказ»

## День 2

Сложные клиенты и эмоционально заряженные ситуации. Работа со стрессом

- 5 стилей поведения в конфликтных ситуациях и когда их применять
- Жалоба как обратная связь от клиента
- Виды стресса и индивидуальные реакции на него
- Техники работы со стрессом
- Алгоритм работы с претензиями клиентов
- Методы поведения с агрессивным клиентом
- Схема достижения договоренностей с клиентом
- Психотипы клиентов и подстройка под них при общении

Практикумы:

- Тестирование на определение своего предпочтительного стиля поведения в конфликтной ситуации
- Анализ видеофрагментов
- Анализ реальных рабочих телефонных звонков
- Ролевые игры на качественное обслуживание
- Упражнение на определение своей предпочтительной реакции

на стресс

- Упражнение «Найди позитив»
- Тренировка алгоритма работы с претензиями клиентов
- Упражнение «Выбери вариант ответа на недовольство клиента»
- Отработка схемы достижения договоренностей с клиентом
- Тестирование на определение своего психотипа
- Упражнение на подстройку под психотип клиента