

Оператор контактного центра. Работа с претензиями и эмоционально заряженными ситуациями

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 1 день

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

Дата начала: 26.09.2025

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

Программа обучения

День 1

Эмоциональная компетентность

- 7 состояний клиентов: позитивный настрой, серьезность, расслабленность, раздражение, гнев, язвительность, растерянность
- Инструменты работы с клиентами в различных эмоциональных состояниях
- Восстановление собственного эмоционального состояния

Практикумы:

- Упражнение «Тренировка: формулирование ответов по алгоритмам (письменно, в группах)»
- Упражнение «Тренировка: формулировать ответ по алгоритмам (письменно, индивидуально)»
- Кейс — ролевая игра «Моделирование диалога с клиентом»

Работа с недовольством клиента

- Алгоритм работы при получении претензии

- Принципы предоставления положительного решения по претензии
- Принципы предоставления отрицательного решения по претензии
- Как сохранить лояльность клиента в ситуации недовольства
- Алгоритм работы в ситуации, когда клиент не оформляет претензию, но сообщает о своем недовольстве

Практикумы:

- Упражнение «Тренировка: формулирование ответа по алгоритмам (письменно, в группах)»
- Упражнение «Формулирование ответа по алгоритмам (письменно, индивидуально)»
- Кейс — ролевая игра «Моделирование диалога с клиентом»

Работа с письменными обращениями

- Написание письменного ответа на недовольство клиента
- Написание письменного ответа в публичном пространстве
- Варианты ответа на позитивные отклики клиентов

Практикум «Тренировка: формулирование письменно ответов (письменно, в группах)»

Разбор сложных ситуаций из практики участников

- Фиксация сложных ситуаций из практики участников
- Принципы поведения в типовых сложных ситуациях,
- Способы работы с неконструктивным поведением клиента

Практикумы:

- Упражнение «Наработка решений для названных ситуаций: формулировки, коммуникативные приемы»
- Кейс — ролевая игра «Моделирование диалога с клиентом»

Подведение итогов тренинга

Дистанционная часть (факультативно)

Видеокурс «Психология деловых отношений»

- Деловое общение
- Ключевые компетенции деловых лидеров
- Эмоциональный интеллект как фактор успеха в построении деловых отношений
- Стратегии поведения участников деловых отношений
- Ассертивность
- Средства общения
- Модель поведения в процессе общения. Транзактный анализ
- «Пристройка» в деловом общении
- Модель партнерской коммуникации GROW

Видеокурс «Навыки эффективного общения: совещания, презентации, переговоры»

Программа

- Деловые совещания: классификация, правила подготовки и проведения
- Презентация: основные идеи, требования и правила подготовки
- Вербальный, невербальный компонент в презентации
- Определение и суть переговоров
- Место переговоров в процессе делового общения
- Стратегии проведения переговоров
- Условия достижения успеха в переговорах
- Параметры подготовки к переговорам
- Принципы проведения переговоров

Видеокурс «Основы управления проектами»

- Управление проектами как процесс
- Жизненный цикл проекта: предиктивный, адаптивный, циклы ИТ-проектов
- Гибридизация жизненных циклов
- AGILE-подходы к управлению проектами. Принципы и методы SCRUM
- Организация проектных команд. Функции SCRUM-мастера

- Принципы и инструменты Kanban, Lean, Kaizen
- Менеджмент качества и специфика системы 5S
- Цели и задачи проекта. Основы планирования и риски

Видеокурс «Деятельность менеджера: функции, роли, компетенции»

- Роль менеджера в компании
- Понятие и обеспечение «управляемости». Внутренний клиент
- Функционал менеджера. Структура обязанностей
- Планирование и целеполагание: методики, расчет временных затрат
- Виды мотивации сотрудников. Основные риски при выборе системы
- Формирование работающей обратной связи
- Контроль исполнения задач: инструменты и базовые ошибки
- Делегирование полномочий без потери качества
- Индивидуальная модель компетенций менеджера

Видеокурс «Контент стратегии для создания и развития бренда»

Маркетинговые стратегии и планы

- Этапы развития маркетинга — современная маркетинговая концепция
- Основные функции и задачи маркетинга в компании
- 7 блоков маркетингового анализа
- Источники информации по основным блокам и ее достоверность
- 6 этапов маркетингового плана
- Структура блоков и порядок разработки
- Аудит маркетинга: алгоритм проведения
- Оценка эффективности маркетинговых мероприятий по финансовой модели

Инструменты контент-маркетинга

- Понятие и сущность контент-маркетинга
- Формирования информационного поля бренда
- Взаимосвязь контент-маркетинга и пиар-стратегии
- Каналы и инструменты контент-маркетинга: подробный обзор
- Работа с аудиторией: холодная, теплая, горячая

- Настройка ретаргетинга
- Виды и уровни сложности контента для ЦА
- Стратегия контент-маркетинга
- Формирование воронки продаж
- Метрики измерения эффективности контент-маркетинга

Основы бренд-менеджмента

- Составляющие бренда и его значение
- Основы бренд-менеджмента: правило 4P
- Формирование инфополя бренда
- Как измерить эффективность: ключевые показатели
- 5 уровней реализации бренд-плана
- Девизы и описания: определение сущности бренда
- Реализация и использование сущности
- Визуализация идеи. Позиционирование
- Построение пирамиды потребителей
- Правила нейминга и брендбука
- Показатели «здоровья бренда»
- Рекламная стратегия и продвижение