

Metodika poskytovaných služeb:

Call centra a kontaktní centra jsou v dnešní době nedílnou součástí strategie každé klientsky orientované společnosti. **Aktuální trendy** v těchto oblastech jasně hovoří o potřebě zvýšení kvality komunikace s klientem a osobního přístupu, komplexnější obsluhy klientů na jedno zavolání, zvyšování loajality a hodnoty klientů a především telefonní prodej. Dosažení stanovených cílů závisí na trvalém a dlouhodobém rozvoji pracovníků těchto oddělení včetně růstu jejich odbornosti, motivace a loajality.



Poskytujeme školení komunikačních dovedností, obecných telemarketingových dovedností ale i telemarketingových kampaní přímo na míru, přípravu efektivních prodejních skriptů, rozvoj Vašich team leaderů, monitoring komunikace, poradenství v oblasti stanovení KPI's, motivačního systému, individuální koučink a další. Školení je určeno pro operátory call centra, administrativní pracovníky, recepční, telemarketingové týmy, teamleadry, supervizory, junior manažery a manažery.

Společně definujeme Vaši současnou situaci a potřebu, obdržíte konkrétní školící a poradenský plán s oblastmi možné spolupráce, zaručíme Vám stoprocentní odbornost v oblastech nabízených služeb, každé školení je obohaceno řadou příkladů z osobní praxe, při školeních je velmi kladen důraz na **spojení informací s praxí** a rozvoj podvědomí, na vyvolání zájmu o činnost, pochopení logiky a smyslu práce, dále také ztráta obav z konfliktů, argumentů klienta, schopnost a umění vedení týmu. Z mé dosavadní zkušenosti jsem přesvědčena o maximálním efektu školení s odpovídajícími výsledky. Vždy **nasloucháme Vaším potřebám** a jim je přizpůsoben obsah i forma školení či nabízených služeb.

Nabídka - Školení a kurzy – Telefonická komunikace

Cílová skupina školení: Agent Front office, Back office, recepční, administrativní pracovníci
Velikost skupiny: 7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení: Cílem je naučit agenty vcítit se do role klienta, být mu partnerem, umět naslouchat, pochopit a řešit situace s klienty, být lidský a důvěryhodný, poskytnout perfektní servis a to i VIP klientům a podpořit nejen získání či rozvoj klienta, ale také jeho setrvání u společnosti. V další části školení probíhá konkrétní rozbor hovorů s klienty spolu s účastníky. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Telefonická komunikace

- Příprava na hovor
- Vaše osobnost **
- Komunikační pyramida *
- Navázání vztahu *
- Zjištění informací *
- Typologie klientů *
- Potřeby klienta *
- Proaktivní nabídka *
- Zvládnutí námitek ***
- Dosažení dohody
- Rekapitulace *
- Záznam informací

Rozbory konkrétních hovorů s klienty

- Postup hovoru – příchozí
- Postup hovoru - odchozí
- Typologie osobnosti všeobecná
- Vyjednávací styly
- Náslech hovorů a rozbor

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

Příprava na obecné příklady z oboru klienta *
 Písemná dokumentace ke školení
 Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =

0,-
 0,-
 28 000,-Kč

Péče o VIP klientelu (nadstavba ke školení – 5 hodin)

- Cíl školení
- Kdo je TOP klient
- Typologie osobnosti
- Styl vyjednávání
- Forma komunikace – struktura
- Forma komunikace – formulace
- Pozitivní formulace - cvičení
- Obsah komunikace
- Námítky a argumentace
- Přidaná hodnota
- Prodej užítku - cvičení
- Ověření spokojenosti
- Nezbytná pravidla

Nabídka - Školení a kurzy – Písemná komunikace

Cílová skupina školení:	Agent Front office, Back office, recepční, administrativní pracovníci
Velikost skupiny:	7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení:	1 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení:	Cílem je naučit agenty písemně komunikovat na profesionální úrovni, umět řešit stížnosti a reklamace, orientovat se ve všeobecných podmínkách společnosti, vycítit stupně korespondence a očekávání klienta, využívat sendvičovou metodu odpovědi a znát zásadní pravidla ústavu pro jazyk český. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Písemná komunikace

- Oblasti přijaté korespondence
- Prioritizace korespondence
- Co klient žádá?
- Prověření faktů
- Varianty řešení
- Význam všeobecných podmínek
- Standardy písemné komunikace
- Standardy řešení stížností
- Úvod
- Odpověď
- Závěr
- Procvičování písemné komunikace

Etiketa písemné korespondence

- Oslovování, skloňování
- Adresy
- Datum, čas
- Měna, čísla
- Velikost a tvar písma
- Fráze pro korespondenci
- Struktura korespondence
- Podpis, zkratky v podpisu
- Elektronická komunikace
- Poptávka, nabídka
- Objednávka, reklamace
- Upomínka 1-3
- Procvičení korespondence

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

<i>Příprava na obecné příklady z oboru klienta *</i>	<i>0,-</i>
<i>Písemná dokumentace ke školení</i>	<i>0,-</i>
<i>Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =</i>	<i>28 000,-Kč</i>

Nabídka - Školení a kurzy – Námitky a konflikty

Cílová skupina školení:	Agent Front office, Back office, recepční, telemarketing, administrativní pracovníci
Velikost skupiny:	7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení:	1 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení:	Cílem je naučit agenty vcítit se do uvažování klienta, umět naslouchat, rozpoznat námitku a její smysl pro prodej, vidět v námitce výzvu, číst mezi řádky, využít námitku pro dosažení prodeje a tím zvýšit efektivitu svého oddělení. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Námitky a konflikty

- Co je to námitka?
- Z čeho pramení *
- Typické námitky
- Princip a postup zdoání námitek *
- Databáze námitek
- Rozčilený klient
- Co je to konflikt? *
- Typy konfliktů
- Přístup ke konfliktům
- Užitečnost konfliktů
- Důvody konfliktů
- Prevence konfliktu *
- Styly jednání *
- Jednání při konfliktu*

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

<i>Příprava na obecné příklady z oboru klienta *</i>	<i>0,-</i>
<i>Písemná dokumentace ke školení</i>	<i>0,-</i>
<i>Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =</i>	<i>28 000,-Kč</i>

Nabídka - Školení a kurzy- Telemarketing

Cílová skupina školení: Agent Telesales, Telemarketingové skupiny, Front office
Velikost skupiny: 7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení: Cílem je naučit agenty vycílit příležitost k prodeji u jakéhokoliv příchodného hovoru a lidsky v pozici důvěryhodného partnera prodat produkt společnosti. Dále také umět aktivně oslovit klienta s přesvědčením, že telefonát i nabídka je pro něj přínosem, doporučit mu varianty a tím jej nadchnout, získat, či rozvíjet a udržet. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

1) Telemarketing – obecný

- Podstata prodeje
- Kdo je váš zákazník
- Příprava
- Jak se dostat k zákazníkovi
- Komunikační pyramida
- Jak zaujmout
- Jak vzbudit v zákazníkovi zvědavost
- Pravidla prodeje a otázky
- Metoda SPIN
- Metoda 4x ANO
- Typologie klientů
- Jak dobře nabídnout a prodat
- Námitky a argumentace
- Dosažení hodoty WIN WIN

2) Telemarketing - konkrétní kampaň

- Navazuje na obecné školení
- Cíl prodeje a smysl
- Skript prodeje (zažití a pochopení)
- Prodejní technika pro daný produkt
- Možné námitky a argumenty

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

<i>Příprava na obecné příklady z oboru klienta *</i>	0,-
<i>Písemná dokumentace ke školení</i>	0,-
<i>Add 1) Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =</i>	28 000,-Kč
<i>Add 2) Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 2500,-Kč)</i>	17 500,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy – Asertivita a vyjednávání

Cílová skupina školení: Agent Telesales, Telemarketingové skupiny, Front office
Velikost skupiny: 7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení: Cílem je naučit agenty rozpoznat typologii klienta a jeho vyjednávací taktiku, být schopen být rovnocenným partnerem při vyjednávání, uplatnit metodu výhra – výhra. Dále maximálně prodat výhody pro klienta, dokázat asertivně komunikovat, zvýšit efektivitu a prodejní výsledky svého oddělení. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Asertivita a vyjednávání

- Co je asertivita
- Druhy asertivity
- Typy chování (AG – AS – PA) *
- Asertivní jednání *
- Co je manipulace
- Druhy manipulace
- Reakce na agresí *
- Asertivní práva a povinnosti
- Asertivní techniky, cvičení
- Co je vyjednávání
- Komunikační projevy
- Vlivy na vyjednávání
- Typologie *
- Postup vyjednávání *
- Chyby při jednání *
- Výsledek vyjednávání *
- Taktiky nátlaku
- Čeho se vyvarovat

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

<i>Příprava na obecné příklady z oboru klienta *</i>	0,-
<i>Písemná dokumentace ke školení</i>	0,
<i>Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =</i>	28 000,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy – Vymáhání pohledávek

Cílová skupina školení: zaměstnanci vymáhající pohledávky po telefonu a jednající o dlužných částkách klientů
Velikost skupiny: 7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1,5 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení: Cílem je naučit účastníky jak efektivně vymáhat pohledávky, reagovat na typické námitky neplatičů, být schopni rozeznat typ jednání neplatiče, ke konci hovoru dosáhnout dohody na dalším postupu a termínu zaplacení a navíc klienta i udržet, aby nadále setrval u společnosti * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

- Co je vymáhání?
- Proces vymáhání pohledávek *
- Obsah „upomínek“
- Správný vyjednaváč *
- Typy neplatičů
- Postup vymáhání po telefonu **
- Postup hovoru *
- Asertivita (AG - AS - PA) *
- Empatie a fráze
- Chyby při jednání *
- Námitky a argumentace*
- Postoje klienta
- Typologie klienta*
- Komplikovaný klient
- Manipulace*
- Reakce na urážky klienta
- Proces vyjednávání
- Styly vyjednávání*
- Výsledek vyjednávání
- Pravidla pro vyjednávání*

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

*Písemná dokumentace ke školení
Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =*

*0,
28 000,-Kč*

Nabídka - Školení a kurzy – Vlastní rozvoj a motivace

Cílová skupina školení: standardní úroveň zaměstnanců
Velikost skupiny: 7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1-2 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení: Cílem je naučit účastníky jak nejlépe poznat sám sebe, určit si cíle, možnosti svého rozvoje a motivace. Dále zvládat lépe pracovní nápor. Další částí je možno použít pro pracovníky vedoucí či koordinující tým či jednotlivce, aby mohli lépe podpořit jejich motivaci a rozvoj. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Vlastní rozvoj a motivace

I. MOJE MOTIVACE

- Akční plány *
- Co je to „Motivace“
- Vlivy na „Mojí“ motivaci
- Faktory úspěchu
- Moje koncepce
- Moje role
- Moje kompetence
- Pozitivní a negativní myšlení
- Vlastní regenerace

II. JAK MOTIVOVAT DRUHÉ

- Vaše úkoly při motivaci lidí
- Formulace motivujících cílů
- Posilování sebedůvěry
- Prostor pro konání a tvorbu
- Podpora rozvoje
- Vytváření konstruktivní zpětné vazby

III. PODNIK JAKO MOTIVUJÍCÍ PROSTŘEDÍ

- Kultura firemní motivace
- Co je třeba z vaší strany zajistit
- Složky odměňování
- Variabilní složka odměny
- Kariérní model a jeho přínosy
- Očekávání zaměstnance
- Pravidla pro kariérní model
- Postoj ke změnám
- Důvody pro výpověď
- Faktory stabilizace zaměstnance
- Retenční programy ve firmě

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

Písemná dokumentace ke školení
Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =

0,
28 000,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy – Jak zvládat stres

Cílová skupina školení: standardní zaměstnanci
Velikost skupiny: 7 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1 denní (včetně přestávek a obědové pauzy)
Cíl školení: Cílem je naučit účastníky jak identifikovat stresory, rozpoznat příznaky, naučit se využít energii pro vyrovnání se se stresem, umět relaxovat. Dále adekvátně a asertivně řešit konflikt při mezilidských vztazích, předejít syndromu vyhoření. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Jak zvládat stres

- Co je to stres a vyvolávače stresu
- Stresory a fáze stresu
- Příznaky stresu a následek stresu
- Boj se stresem a prevence stresu
- Stresory v mezilidské komunikaci
- Prvky konfliktů
- Styly zvládání mezilidských konfliktů
- Konstruktivní hádka
- Manipulace
- Asertivní techniky
- Syndrom vyhoření
- Udržování rovnováhy, regenerace a relaxační techniky
- Duševní růst

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

Písemná dokumentace ke školení
Vyškolení skupiny (min. 7 osob x 4000,-) =

0,
28 000,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy - Školení leaderů

Cílová skupina školení: Leadři Call center (Supervizoři, Teamleadři, Junior manažeři)
Velikost skupiny: 6 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 2 denní (včetně přestávek)
Cíl školení: Cílem je ukázat leaderovi jeho roli ve společnosti i týmu, posláním, pozici a cíle, připravit jej na situace se kterými se setká ve své profesi, umět využít základní styly vedení, získat výsledky od svého týmu, setrvat, umět se sebemotivovat a přenášet na tým energii, nadšení. Umět sdělit i nepříjemné, podávat zpětnou vazbu, rozvíjet a koučovat. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Rozvoj teamleadrů

1. Management

- Účel managementu
- Management / leadership *
- Role vedoucího
- Vlastnosti vedoucího

2. Vedení

- Vliv na lidi *
- Koordinace
- Styly vedení *
- Delegování
- Dosažení výsledků

3. Rozvoj týmu

- Koučování *
- Hodnocení
- Zpětná vazba *
- Monitoring komunikace

4. Motivace

- Motivace / stimulace
- Zásady motivace
- Životní cyklus zaměstnance *
- Pozitivní motivace
- Maslowova teorie motivace
- Příznaky motivace *
- Týmový duch *

5. Krize a konflikty

- Problémový článek týmu
- Negativní chování *
- Krizová komunikace
- Jak zvládat konfliktní situace *
- Kritika na vaši hlavu

6. Práce na sobě

- Jak vycházet s nadřízeným
- Stresové situace
- Vlastní rozvoj *

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

Příprava na konkrétní příklady z oboru klienta * 0,-
Výškolení skupiny (min. 6 osob, 8000,- na osobu) 2 denní = 48 000,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy – Fluktuace a motivace

Cílová skupina školení: Leadři Call center (Supervizoři, Teamleadři, Junior manažeři)
Velikost skupiny: 6 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1 denní (včetně přestávek)
Cíl školení: Cílem je ukázat leaderovi prvky motivace, příčiny odchodu zaměstnanců, standardy a charakter fluktuace, jak ji podchytit a pečovat o zaměstnance, dále rozlišit typologii zaměstnanců z pohledu jeho chování a osobnosti, poukázat na firemní komunikaci a hodnoty společnosti, získat povědomí o trendech v jiných oborech či zemích. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

FLUKTUACE A MOTIVACE

- Co je to fluktuace?
- Typy fluktuace?
- Měření fluktuace?
- Co je standard?
- Jaké jsou negativa a pozitiva fluktuace?
- Co je příčinou odchodů zaměstnanců?
- DESATERO - Jak podchytit fluktuaci?
- Hodnoty společnosti
- Vnímání hodnot z různých pohledů
- Interní komunikace a její funkce
- Komunikční cyklus a bariéry
- Komunikace v týmu a ve firmě
- Péče o zaměstnance
- Segmentace zaměstnanců
- Motiv k dosahování cílů + Hnací motory
- Co je dobré podchytit u vašich podřízených

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

Výškolení skupiny (min. 6 osob, 5000,- na osobu) 1 denní = 30 000,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy – Plánování a organizace

Cílová skupina školení: Leadři (Supervizoři, Teamleadři, Junior manažeři, dále dle potřeby)
Velikost skupiny: 6 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1 denní (včetně přestávek)
Cíl školení: Cílem je ukázat leaderovi jak si definovat priority své práce, cíle, úkoly, činnosti. Jak si efektivně plánovat čas, rutinní činnosti. Dále jak se vypořádat s ad hoc situacemi, které přinášejí denní práce v provozu a týmu. Jak efektivně plnit zadané úkoly, zachovat klid a vyrovnat se se zátěžovými situacemi. * školení je založeno na praktických příkladech, modelových situacích a cvičeních.

Plánování a organizace

- Aktuální stav – kde jsme nyní? *
- Organizace práce
- Plánování času *
- Stanovení cílů
- Bariéry při stanovování cílů **
- Techniky organizace času *
- Paretovo pravidlo
- Analýza ABC
- Naléhavé vs. důležité
- Efektivní využití času
- Zásady pro správné plánování*
- Cíle a priority*
- Týdenní plánování *
- Stres – příznaky *
- Stres – vyvolávače*
- Stres – jak mu odolávat *
- Relaxační techniky

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úpravy cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

Příprava na konkrétní příklady z oboru klienta *
Vyškolení skupiny (min. 6 osob, 5000,- na osobu) 1 denní =

0,-
30 000,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy – Presentační dovednosti

Cílová skupina školení: Leadři (Supervizoři, Teamleadři, Junior manažeři, specialisté, zástupci TL, dále dle potřeby)
Velikost skupiny: 6 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 2 denní (včetně přestávek)
Cíl školení: Cílem je odbourání stresu před samotnou prezentací, příprava účelné a zajímavé prezentace, schopnost prodat myšlenku vizuálně, ale i osobností prezentátora, verbální i neverbální formou, využití řeči těla, kontaktu s účastníky, metoda tell - tell - tell, logicky a strukturovaně podchytit a prodat cíl, výsledky pro různé cílové skupiny a jak zvládat námítky a vzniklé situace včetně zpětné vazby na svou osobu. Školení je založeno na příkladech, ukázkách a cvičeních i teoretické části.

PRESENTAČNÍ DOVEDNOSTI:

- Jak zahájit?
- Jaká pravidla dodržovat? *
- Osobnost, autorita prezentátora
- Image prezentátora
- Jak zaujmout a oživit? *
- Jak prodat myšlenku a cíl? *
- Jak prodat různému publiku? *
- Jak udržet stálou pozornost a zapojit je? *
- Jak zvládnout či předejít konfliktu a krizi?
- Jak reagovat na námítky a otázky?
- Jak nemít „okno“? *
- Jak překonat nervozitu a stres? *
- Jak udržet tempo a plán?
- Jak zajistit úplné pochopení a vžití?
- Čeho se vyvarovat?*
- Jak si ověřit efekt?
- Jak přijmout zpětnou vazbu?

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úprav cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

Vyškolení skupiny (min. 6 osob, 6000,- na osobu) 2 denní =

36 000,-Kč

Nabídka - Školení a kurzy – Interní trenér

Cílová skupina školení: Interní trenér
Velikost skupiny: 6 osob (lze přizpůsobit potřebám klienta)
Délka školení: 1,5 denní (včetně přestávek)
Cíl školení: Cílem je naučit interního trenéra připravit a realizovat efektivní, poutavé a účelové školení pro zaměstnance. Školení je založeno na příkladech, cvičeních i teoretické části.

ŠKOLITEL

- osobnost školitele
- autorita školitele
- podání samotného tématu
- jak upoutat a udržet pozornost
- kontakt a komunikace
- projevy a doplňky komunikace
- práce s hlasem
- cílová skupina, typologie členů
- Image

REALIZACE

- očekávání účastníků
- atmosféra
- respekt
- udržení pozornosti
- brainstorming, brainwriting
- podpůrné pomůcky
- prevence konfliktů
- zvládání námitek a projevů
- Zajistěte pochopení a zažití
- Pravidla úspěšného školení

PŘÍPRAVA

- školící místnost
- úvod školení, Ice break
- struktura školení, myšlenkové mapy
- pravidla poutavé prezentace
- materiály pro účastníky
- překonání nervozity

ZÁVĚR

- pointa
- rekapitulace
- pozitivní závěr
- zpětná vazba

Cena za školení:

V případě domluvy s klientem lze individuálně přizpůsobit plán školení, průběh i trvání, včetně úprav cen. Před každou realizací je nutná osobní konzultace s klientem.

<i>Konzultace s klientem o potřebách</i>	0,-
<i>Příprava na konkrétní příklady z oboru klienta *</i>	0,-
<i>Vyškolení skupiny (min. 6 osob, 5000,- na osobu) 1,5 denní =</i>	30 000,-Kč

Nabídka – Poradenství – Telemarketing: call skripty, kampaně

Cíl: Cílem je co nejefektivněji využít stávající možnosti prodeje (cross sell, up sell) a dosáhnout vysoké úspěšnosti prodeje využitím interních lidských zdrojů. Výhody jsou odbornost agentů, znalost prodejních technik a vize společnosti, větší zájem, vztah a znalost klienta. Je prokázáno že interní telemarketingové skupiny dosahují mnohem větší úspěšnosti prodeje bez vlivu na kvalitu komunikace a vztah s klientem.

Poradenství:

- Konzultace a nalezení všech efektivních možností telemarketingu (cross sell, up sell)
- Nalezení možností propojení telemarketingu se současnými marketingovými kampaněmi
- Prioritizace dle potřeb klienta a diskuse nad interním či externím provedením
- Konzultace o vhodném výběru či získání dat cílové skupiny
- Příprava call skriptů pro agenty + jejich vyškolení
- Pilotní provoz, vyhodnocení
- Úprava call skriptů a ostrý provoz

Cena:

<i>Příprava na konkrétní příklady z oboru klienta *</i>	0,-
<i>Vytvoření call skriptu pro konkrétní TLM kampaň</i>	3000,-

Nabídka – Poradenství – Definice KPI´s

Cíl: Cílem je správné stanovení klíčových ukazatelů výkonnosti oddělení, kde je přihlíženo k možnostem stávajícího či možného reportingu, hlavním cílům společnosti, požadovaným výstupům pro leadry, manažery a srozumitelnosti pro všechny úrovně náhledů na výsledky. Úzce souvisí s hodnotícím či motivačním systémem agentů a leaderů oddělení.

Poradenství:

- Konzultace o vizích a cílech společnosti, či oddělení a faktory s velkým vlivem na výsledky
- stanovení KPI´s a cílů, priorit a váhy (v rámci týmu, jednotlivců, pozic, oddělení)
- Analýza měřitelných a reportovatelných hodnot (aktuální, plánované)
- Konzultace o nastavení cílů KPI´s a jejich případných úrovní
- Příprava návrhu, vyhodnocování KPI´s a reporting

Cena:

<i>Workshop na tvorbu KPI´s pro CC, TLM team: 6 hodin + výstup =</i>	10 000,-Kč
--	------------

Nabídka – Poradenství – Bonus systém, motivace

Cíl: Cílem je vytvořit motivační a bonusový systém pro agenty i leadery oddělení. Vzhledem k obvykle vyšší fluktuaci zaměstnanců na tomto oddělení a snahou o co nejlepší výsledky je třeba zaměřit se na stupňování výsledků, ohodnocení nadprůměru, vytvoření interní hierarchie a zodpovědnosti pro jednotlivce, vychování nástupců, specialistů i udržení kvalitních členů týmu, organizace sezónních soutěží v provozních špičkách (jaro, podzim).

Poradenství:

- Konzultace o stanovení bonus systému (souvislost s KPI´s v rámci týmu, jednotlivců, oddělení)
- Konzultace s případným stupňováním vývoje pracovních pozic, případná pohyblivá složka mzdy zaměstnanců
- Motivační soutěže pro zaměstnance oddělení vedoucí k maximálnímu výkonu
- Interní promotion týmů a zveřejnění výsledků

Cena:

<i>Workshop na tvorbu bonus systému pro CC, TLM team: 5 hodin =</i>	10 000,-Kč
<i>Zpracování návrhu bonus systému a motivace</i>	2000,-Kč

Nabídka – Poradenství – Výběr vhodných kandidátů

Cíl: Cílem je přijmout či udržet nejvhodnější agenty, kteří utvoří celistvý či různorodý tým dle potřeb leadera. Harmonie či různorodost povah a charakterů může zásadně ovlivnit výsledky týmu. Je třeba dbát na specifické potřeby klienta, správná definice očekávání, cílů a výsledků. Kompletní plán zaškolení a rozvoje agentů včetně snadné kontroly jejich odbornosti a kompetencí.

Poradenství:

- Konzultace o nastavení požadavků na kompetence agenta
- Konzultace o nastavených cílech na daná období
- Možné plány zaškolení a individuální kontroly znalostí a dovedností
- Poradenství při výběru vhodného kandidáta

Cena:

Zpracování návrhu a výstupu

4000,-Kč

Nabídka – Poradenství – Objevení potenciálu

Cíl: Cílem je objevit v členech týmu jejich potenciál a rozvinout jej. Přínosy jsou znatelné pro agenta i leadera (v případě že člen týmu stojí o změnu). Agent je motivován, cítí se potřebný a rozvíjený, tím přináší více svému procesu, kolegům i leaderovi. Jeho výsledky se vlivem motivace zvýší, může být podpořena i jeho kreativita, výkonnost, kvalita, týmový duch a potenciál leadera, specialisty, školitele, kreativce, prodejce, konzultanta.

Poradenství:

- Diskuse s členy týmu o jejich týmu, práci a oddělení, případně stávajících problémech které pocítují
- Dle chování se ve skupině a osobnostních charakteristik doporučení potenciálu v týmu
- Možnost odhalení stávajících problémů v týmu a jejich definice
- Poradenství v oblasti rozvoje nástupce leadra

Cena:

Diskuse se členy týmu (tým, jednotlivci, délka dle potřeby + výstup) 10000,-Kč

Nabídka – Kontrola kvality - Monitoring komunikace

Cíl: Cílem je zlepšení kvality a efektivity komunikace jednotlivých agentů. Při hodnocení hovoru je monitorován obsah a forma komunikace s klientem. Využíván je klasický model pětistupňového hodnocení využívaný ve významných mezinárodních společnostech. Je dobré se zaměřit i na sjednocení a správném poskytování zpětné vazby zaškolením hodnotitelů a diskuse nad interními záznamy hovorů klienta a další doporučení rozvoje.

Monitoring komunikace:

- Konzultace o systému hodnocení a frekvenci
- Náslechy a hodnocení kvality komunikace (u klienta)
- U písemné komunikace kontrola a hodnocení odchozích dokumentů (u klienta)
- Věcná a lidská dimenze komunikace - hodnocení
- Zpětná vazba agentům a plán jejich možnosti rozvoje
- Zaškolení leaderů ke správnému provádění náslechlů

Cena:

Konzultace s klientem o potřebách

0,-

Konzultace nad hodnotícím formulářem

2000,-

Provádění náslechlů hovorů (hovor včetně zpětné vazby = 25 min)

250,-Kč / hodinu

Vyškolení teamleadrů, supervizorů na správné provádění náslechlů

250,-Kč / hodinu

Nabídka – Individuální koučink a Mentoring - Individuální koučink leaderů

Cíl: Cílem je individuální práce s koučovaným na plnění jeho cílů, organizace času, práce, priorit, ztotožnění se s vizí společnosti, přijetím zodpovědnosti a své (nově vzniklé) role ve společnosti, schopnost řešit každodenní situace, poradenství a koučink řešení obtížných situací a konfliktů, motivace případných podřízených, poskytování zpětné vazby, přínos svému procesu, sebmotivace a rozvoj, nastavení a chápaní cílů, presentace výsledků.

Poradenství:

- Konzultace nad cílem koučinku (ze strany zadavatele i koučovaného)
- Vlastní koučink dle plánu rozvoje leadera (cca 5- 10 pravidelných setkání po 7-14 dnech)
- Průběžná vyhodnocování, stanovování cílů a jejich plnění
- Zpracování výstupu a dalšího případného plánu rozvoje

Cena:

*Konzultace s klientem o potřebách
Individuální setkání a osobní koučink – 1 setkání*

*0,-
2500,-*

Nabídka – Individuální koučink a Mentoring - Individuální koučink agentů

Cíl: Cílem je individuální práce s koučovaným na plnění jeho cílů, organizace času, práce, priorit, ztotožnění se s vizí společnosti, přijetím zodpovědnosti a své (nově vzniklé) role ve společnosti, schopnost řešit každodenní situace, řešení obtížných situací a konfliktů s klienty, prodejní dovednosti, zvyšování kvality a efektivity práce, přínos svému procesu, sebemotivace a rozvoj, nastavení osobních cílů.

Poradenství:

- Konzultace nad cílem koučinku (ze strany zadavatele i koučovaného)
- Vlastní koučink dle plánu rozvoje leadera (cca 10-15 pravidelných setkání po 7 dnech)
- Průběžná vyhodnocování, stanovování cílů a jejich plnění
- Zpracování výstupu a dalšího případného plánu rozvoje

Cena:

*Konzultace s klientem o potřebách
Individuální setkání a osobní koučink – 1 setkání*

*0,-
1000,-*