

## PŘÍPRAVA CALL CENTRA NA KAMPAŇ

### PŘIHLÁŠENÍ NA TRÉNINK ON-LINE

<https://www.treninky.cz/trenink/priprava-call-centra-na-kampan-122>

Ve spolupráci s **ab connectia s r.o.**



**12** MAXIMÁLNÍ POČET  
ÚČASTNÍKŮ  
12 účastníků



**ÚROVEŇ KURZU**  
Střední



**ČASOVÁ NÁROČNOST**  
8 hod / 1 den

### O čem trénink bude

Trénink je zaměřen na zvýšení účinnosti kampaní, které firma realizuje do portfolia/kmene svých klientů. Obsah tréninku je určen pro call centra, zákaznická centra, obchodníky a asistentky, kteří volají na klienty v kampaních.

Téma je především určeno: pojišťovněm, bankám, makléřům a leasingovým společnostem. Konstrukce tohoto programu je postavena v následující struktuře:

- charakteristika cílového segmentu, který bude osloven
- vytvoření balíku užitků=učíme, jak mluvit jazykem klientů
- převedení užitků do zjednodušených argumentů

### Co použijete v praxi

Účastník získá sebevědomí při sdělování nově formulovaných úderných argumentů. Dostane k dispozici pevný návod při použití vlastních slov - zní přirozeněji. Firma získává vyšší výtěžnost na telefonní kampaň.

Každý účastník si sestaví individuální call skript formou osnovy, která vede telefonujícího jako nápověda. Strukturu call skriptu je stanovena pevně, obsah je nastavován individuálně podle kampaně.

**Tento trénink se výrazně zefektivňuje při realizaci 2 fázového programu. Ten obsahuje trénink Škola zvládnání odporu a námitek a následuje trénink Příprava call centra na kampaň.**

## Na co se zaměříme

Stanovení cílů kampaně = hlavní a ústupový cíl

Motivace účastníků k realizaci kampaně = dopad na jejich výsledky

Najdeme potřeby klientů = upřesníme, jaké užítky má z kampaně oslovená osoba

Převod užítku do přímé řeči = tvorba záminky

Používání argumentů v otázkách, které vedou osloveného k cíli

Sestavení osnovy call skriptu a reálné oslovení

## Ještě získáte

Program se soustředí na konstrukci argumentace, která má vyvolat u klienta potřebu

Výsledkem tohoto tréninku bude zvýšení prodej nebo zvýšený počet schůzek v kampani

Tréninkové materiály v tištěné podobě

## Kdo Vás bude trénovat



### Gerhard Mendrok, MBA

*Jednatel společnosti ab connectia, senior consultant, obchodník*

*Když spojíme lidský um a pracovní nasazení, pak výsledkem může být jediné růst*

Vedu programy dílem rozvojově, částečně projektově a hodně výkonnostně. Je to směs selského rozumu a zkušeností svých i jiných. To vše smícháno se základní teorií. Proto jsou dovednosti a znalosti z mých programů vždy ihned použitelné v praxi. Mám na zřeteli vždy Váš konkrétní užitek. Vaším přínosem i mým cílem je tedy měřitelný posun vpřed. Snad proto mám věrné klienty. Budu rad, když to budete i Vy.

Realizace projektů pro: ČSOB Leasing a.s., ČSOB Pojišťovna a.s., Československá obchodná banka a.s., UNIQA pojišťovna a.s., Tatra banka a.s., Allianz Slovenská pojišťovna, a.s., Česká pojišťovna a.s., Raiffeisen stavební spořitelna, J&T BANKA a.s., Unimarco a.s., AXA pojišťovna, CAPITOL akciová spoločnosť, Kapitól finanční poradenství a.s., ASA, Modrá Pyramida stavební spořitelna, Generali Slovensko, UNION poisťovňa, IZOLAS - Saint Gobain, Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Inshurance Group



### Ing. Petr Musil

*partner společnosti MUSIL a partneři s.r.o., Business consultant*

*S akčním plánem efektivně a s profitem.*

Od roku 1997 působím v oboru pojišťovnictví. Zkušenosti jsem získal jak z přímého prodeje, tak managementu. Z pozice Zemského ředitele, Allianz pojišťovny, jsem odešel do své makléřské firmy na pozici výkonného ředitele. Klienti a účastníci tréninků oceňují mou silnou orientaci na měřitelný výsledek, přímocharost a reálnou zkušenost z obchodu a managementu. Tréninky, které vedu, jsou tematicky zaměřeny: projekty obchodní strategie, manažerské a obchodní dovednosti, řízení aktivit, finanční poradenství pro privátní a korporátní klienty, výkonnostní koučink, komunikace, konflikty a asertivita, vyjednávání, týmová práce, motivace, péče o klienta.

Výběr z realizovaných projektů pro: Allianz pojišťovna, a.s. Raiffeisen stavební spořitelna, UNIQA pojišťovna a.s., ČSOB Leasing Slovensko, ČSOB Banka Slovensko, KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a.s.

## Účastníci tohoto kurzu si koupili také

### Škola zvládnání odporu a námitek

Situace, které dnes považujete za projev nesouhlasu a nezájmu budete považovat za příležitost k dalšímu jednání!