



TECHNIKY ZVLÁDÁNÍ STRESU PŘI TELEFONOVÁNÍ

PŘIHLÁŠENÍ NA TRÉNINK ON-LINE

<https://www.treninky.cz/trenink/techniky-zvladani-stresu-pri-telefonovani-124>

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



**MAXIMÁLNÍ POČET
ÚČASTNÍKŮ**
12 účastníků



ÚROVEŇ KURZU
Střední



ČASOVÁ NÁROČNOST
8 hod / 1 den

O čem trénink bude

Při komunikaci s protistranou prostřednictvím telefonu máte jen okamžik, abyste osobu na druhé straně dokázali zaujmout. K dispozici máte dvě věci: **záminku telefonátu a hlas**. Hlas, je to, co prodává myšlenku. Pokud chcete dosáhnout cíle telefonátu, musíte být slyšet sebevědomě, jistě, srozumitelně a se špetkou pokory. Mnohdy se stává, že si přenášíte jednotlivé stresové situace do dalších hovorů a tím si vytváříte předsudky. Proto je nutné se **umět zkoncentrovat a ovládnout zátěžové situace telefonátu**.

Trénink je rozdělen do 3 celků:

- Korekce call skriptu
- Zvládání kritických momentů telefonování
- Jak se koncentrovat a zvládat zátěžové situace

Co použijete v praxi

Trénink je určen pro ty, kteří komunikují s protistranou prostřednictvím telefonu: obchodníci, manažeři, operátoři call centra a zákaznických linek.

- Získáte schopnost zvládat zátěžové situace v jednání s protistranou tak, abyste si negativní postoj/stres nepřenesli do dalšího jednání.
- Osvojíte si konkrétní techniky, jak pracovat s náhlým/chvilkovým stresem a jak pracovat s dlouhodobou zátěží.
- Účastníci si odnesou návod, jak technicky zvládat telefonní komunikaci s protistranou a jak komunikovat „sám se sebou“.

Na co se zaměříme

Práce na konkrétních částech call skriptu

Zvládání reakcí protistrany metodou CORA

Techniky zvládání zátěžových situací

Koncentrační techniky

Návyky proti stresu. Sebemotivace

Praktické cvičení pro převzetí kontroly nad stresovými situacemi, relaxační techniky

Kdo Vás bude trénovat



Kateřina Mendrok

Propojení věky ověřených pravidel jógy s dnešním životním stylem, právě teď, dává smysl.

Od samého počátku mé pracovní kariéry se pohybuji ve finančním sektoru, kde jsem získávala zkušenosti s přímým prodejem a aktivním obchodním telefonováním. Z korporátního prostředí, pojišťovny a bank, jsem přešla do vlastní firmy ab connectia s.r.o., kterou jsme založili společně s Gerhardem Mendrokem. Naše společnost se specializuje na poradenské a vzdělávací projekty, která jsou zaměřena na zvyšování obchodního výkonu našich klientů. Ve firmě, mám na starosti projekty budování, nastavení, rozjezd a podporu obchodních call center. Pro naše klienty řídím telefonní kampaně a projekty pro podporu prodeje jednotlivých služeb a produktů.

Postupem času, jsem nabyla odbornou způsobilost, která mě opravňuje k činnosti v oboru Yogy, kde aktivně působím jako lektor.

Tréninky, které vedu, jsou zaměřeny na zvýšení výkonu obchodního telefonování a také jak zvládnout negativní reakce klientů, jak pracovat se stresem a udržet si zásady zdravého pohybu mezi počítačem a židlí. Spojením těchto „tvrdých“ a „měkkých“ technik umožní zvýšení pracovního výkonu a „nezbláznit se“.