



TELEFONLA KONUŞMA TEKNİKLERİ

- Telefonda İletişim
 - Hazırlık Safhası
 - Sesin Ayarlanması
 - Dinlemenin Önemi
- Telefonda Arayan ve Aranan Kişilere Verilen Önemin Derecesi
 - İlk İzlenim
 - Anlaşılır Olmak
- Telefonda Müşteri Hizmetinin 3 Düzeyi
- Telefonda Kişiyi Soru Sormanın Nitelikleri (Proaktif Olmak)
 - Açık Uçlu Sorular
 - Kapalı Uçlu Sorular
 - Deneme Nitelikli Sorular
- Telefonda Kullanılması İstenmeyen İfade Şekilleri
 - 5 Yasak İfade
 - Duygusal Sızıntı
- Müşteriye Profesyonelce Davranmak
 - Empati
 - Sıcak Karşılama
 - Stresi Yansıtmamak
- Telefonda Ses Tonu Yükselen Müşteriler İçin Davranış Şekli
 - Kişiselleştirmeme
 - Sorumluluk Alma
 - Müşteriyi Şirketten Memnun Gönderme
- Müşteri Hizmetinin Üç Düzeyi
- Role - Playing

- Süre: 1 gün