

Təlimin adı: Şirkətin telefon imici

Təlimin məqsədi:

- Telefon ünsiyyətində professionallığa nail olmaq.
- Səsin idarə olunması.
- Danışığın tempinə nəzarət etmək.
- İnformasiyanı dəqiq və səlis çatdırmaq.
- Daxil olan və xaric olan zənglərdə danışmaq qaydalarına düzgün riayət etmək.
- Müştəri ilə danışmaq prosesinin sürətləndirilməsi (vaxta qənaət).
- Müştəriyə qulaq asmaq və onu eşitmək.
- Hər bir müştəri tipi ilə danışmaq bacarığı və s.

Təlimin dili: azərbaycan

Təlimin müddəti: 8 saat – 2 həftə

Təlim haqqında məlumat:

Təlim həm nəzəri, həm də praktiki bilikləri əhatə edəcək. Hər bir tematik blok təcrübədən misallar (keys study) və tapşırıqlar ilə tədris edilir. Təlimlər individual və qrup halında təşkil edilən interaktiv tapşırıqlarla həyata keçirilir. Təlim zamanı interaktiv tapşırıqların videoçəkilişi aparıla bilər. Bu, iştirakçıların prosesdən sonra özlərini kənardan izləyib obyektiv qiymət vermələri üçün həyata keçirilir. Tədris boyu suallardan ibarət test və tapşırıqlar və sorğular həyata keçirilir. Yekunda iştirakçıların bilik səviyyəsi test vasitəsi ilə yoxlanılır.

“Şirkətin telefon imici” təlimin mündəricatı:

1. Müştəri və xidmət.
2. Telefon operatorunun əsas alətləri.
3. Telefonla xidmətin texnologiyaları.
4. Çətin anlarda ünsiyyət.

Təlimin bölmələri:

1-ci bölmə

- Müştəri kimdir? Müştərinin tipləri.
- Müştəri nə istəyir? Müştəri psixologiyası.
- Ən yaxşı xidmət nədir? Xidmətin 2 tərəfi.
- Çağrı –mərkəzi xidmətin ayrılmaz hissəsi kimi.

2-ci bölmə

- Səs.
- İntonasiya.
- Nitq.
- Danışiq tərzı.

3-cü bölmə

- ✓ Daxil olan zənglər və ya siz müştəriyə lazım olduqda:
 - Daxil olan zənglərin növləri.
 - Danışığın başlanması: ilk 10 saniyənin qaydaları.
 - Müştərinin tələbatının öyrənilməsi. Qulaqasmanın növləri və alətləri.
 - Danışığın yekunlaşdırılması.
- ✓ Xaric olan zənglər və ya müştəri sizə lazım olduqda:
 - Xaric olan zənglərin növləri.
 - Planlaşdırma və Hazırlıq.
 - Məlumatın yığılması.
 - Məlumatın təqdimatı.

4-cü bölmə

- Müştəri etirazı və şübhə.
- Müştəri şikayət edərkən.
- Aqressiv müştəriləri ilə danışığın xüsusiyyətləri.
- Müştərini nəzakətli inkar etməyin sirləri.

Təlimçi: Anar Həsənov

Təlim Biznes təlimçi/konsultant (Təlim və İnkişaf) Anar Həsənov tərəfindən keçirilir. Anar Həsənov 2001-ci ildən Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyasında (Bakalavr, Magistratura və Doktorantura) təhsilini almış, Təlimçilər üçün təlimlər, Müştərilərlə əlaqələrin idarə edilməsi (CRM), İşgüzar etiket, Vaxtın idarə edilməsi sertifikatlarına proqramlarını uğurla başa vurmuşdur.

Təlimçi kimi 2010-cu ildən Parabankda, VRC Consulting, Baku Business School-da fəaliyyətə başlamışdır. Onun tərəfindən bank üçün daxili təlim paketləri və təlimçi bazası yaradılmışdır. 2012-ci ildən Baku School of Business and Economics təlim mərkəzini yaradıb təlim fəaliyyətini genişləndirmişdir. 2013-cü ildən Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyasında mühazirələr deyir. 2014-cü ildən “ASAN xidmət”in insan resursları və təlim şöbəsində fəaliyyət göstərərək qurumun 2000-dən çox əməkdaşının təlim və inkişafının təmin edilməsində iştirak edib. 2016-2017-ci illər ərzində “ASAN Radio”da təlimçi-ekspert kimi fəaliyyət göstərmişdir. “Motivasiya dəqiqələri” adı altında vətəndaşların radio üzərindən maarifləndirilməsində iştirak edib. 2017-ci ilin noyabr ayından 2019-cu ilin may ayına qədər Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının Təlim və Maarifləndirmə Mərkəzinin direktoru vəzifəsində çalışıb. Azərbaycanda, Ukraynada onlarla şirkət və dövlət müəssisələrində təlimlər keçirib. Qazaxıstanda yerləşən və 46 ölkəni üzv olaraq özündə birləşdirən Astanada Dövlət Qulluğu üzrə Regional Habın ekspertidir.

100-dən artıq bank, BOKT, sığorta şirkətləri və digər özəl şirkətlər və dövlət qurumları üçün təlimlər keçib. Fransa, Türkiyə, Ukrayna, Rusiya, Belarusiya, Qazaxıstanda müxtəlif təlimlərdə iştirak etmişdir.