

## 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.**



**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: pojišťovnám, 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 zvládání 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!