

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

## **Построение call-центра**

### **Программа**

#### **Вступление: цели и задачи тренинга**

#### **Организация подразделения**

- Специфика продукта/ услуги
- Оператор входящей/ исходящей линии и его обязанности
- Критерии оценки KPI
- Условия работы
- Бизнес-процессы

#### **Правила работы**

- Стандарты
- Скрипты
- Зона ответственности супервайзера

#### **Взаимодействие с клиентами**

- Этапы по скриптам
- Работа с возражениями и контроль качества
- Бренд продукта/ услуги

#### **Мотивация и лояльность**

- Психология подразделения и сотрудников
- Корпоративная культура
- Рост и развитие

## **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)