

Работа операторов Call-центров связана с постоянным общением и поэтому относится к одной из самых коммуникативных профессий. С другой стороны, невысокая оплата, текучка кадров, "синдром эмоционального выгорания" приводят к тому, что зачастую операторы перестают интересоваться результатами своей работы, что сразу же сказывается на качестве оказываемых услуг, и снижение прибыли предприятия от телефонных продаж. Среди причин "эмоционального выгорания" выделяют неумение общаться с клиентами, поэтому обучение - абсолютно необходимый этап, который должен пройти оператор перед тем, как он сможет включиться в работу call центра.

Грег Беннет, партнер одной из наиболее известных тренинговых и консалтинговых компаний Altitude Premium Consulting, утверждает, что в телефонных переговорах люди очень редко передают словами свои ощущения. Таким образом, если при общении с клиентом не удастся приоткрыть завесу слов и подобраться к действительным чувствам собеседника, чтобы понять, что ему на самом деле нравится, а что не нравится, чего он боится, на что надеется, о чем мечтает, то продать ему товар или услугу будет достаточно сложно. Поэтому важно научиться понимать скрытый язык общения и подлинные эмоции собеседника, особенно при общении и продажах по телефону.

Обучение сотрудников навыкам речевой невербальной коммуникации приобретает всё большее значение в сфере call-центров и телемаркетинга. Так, Джен Харгрейв, автор книги "Strictly Business Body Language" (Язык телодвижений), утверждает, что в течение получасового общения по телефону покупатель и продавец обмениваются приблизительно 800 различными невербальными сообщениями, однако большинство продавцов фокусируют свое внимание непосредственно на словах покупателя. Это значительно ухудшает уровень сервиса компании и, как следствие, снижает объемы продаж.

Поэтому тщательно разработанная, внедренная и постоянно поддерживаемая программа обучения и контроля качества труда операторов является главным инструментом в арсенале руководителя call-центра, который помогает обеспечить эффективное использование средств и качественное обслуживание клиентов.

Таким инструментом является коммуникативный тренажёр Неодиалог, который вырабатывает у сотрудников компании навыки быстрого установления раппорта с клиентом в процессе переговоров и продаж. Раппорт вызывает у клиента ощущение понимания и доверия к менеджеру.

Коммуникативные тренажёры - отличный вариант для организации практически непрерывного корпоративного тренинга продаж, тренинга телефонных переговоров, тренинга операторов call центра и многих других тренингов, связанных с бизнес коммуникацией, переговорами или продажами.