



# Pozvánka na kurz

**Název:** **Telefonická komunikace**  
i pro technické pracovníky a zákaznický support

**Anotace:**

**Forma:** Prezenční

**Místo:** DTO CZ, s.r.o., Mariánské náměstí 480/5, Ostrava-Mariánské Hory

**Manažer:** **Bc. Eva Gdulová**  
595 620 145  
e.gdulova@dtocz.cz

**Cena:** **2 965 Kč**

**Obsah:** Určeno i technickým pracovníkům kvality nebo výroby, kteří řeší technické požadavky, reklamace, zákazníků, navrhnou změny řešení, informují nebo dělají dohody o dalším postupu. Cíl tréninku: 1) Připravit se na profesionální telefonickou komunikaci 2) Upevnit pozitivní myšlení a přístup v komunikaci 3) Zvládat asertivní sdělování negativních informací  
Z obsahu: - Pravidla telefonického jednání se zákazníky - Principy komunikace a specifika telefonické komunikace - Pozitivní myšlení a trénink pozitivních formulací - Jednotlivé fáze telefonického hovoru, aneb jasně stanovený efektivní postup - Technika kladení otázek - Práce s hlasem - Vedení záznamů o telefonátech a odpovědnosti „majitele“ případu - Efektivita při telefonování - Jak reagovat v obtížných situacích

**Lektoři:** Jitka ROZHONOVÁ

**Poznámka:** Prezenční: 7.45 - 8.00 hodin Výuka: 8.00 - 15.30 hodin V ceně školení "Telefonická komunikace" jsou zahrnuty základní učební texty a malé občerstvení. Na závěr školení "Telefonická komunikace" obdrží účastníci osvědčení o absolvování. AKCI PRO VÁS PŘIPRAVÍME I NA KLÍČ