

UTILIZZARE IL COACHING ALL'INTERNO DEL CALL CENTER

Destinatari

Il corso è progettato per i Team Leader che gestiscono consulenti che utilizzano principalmente il telefono come strumento di contatto con il cliente esterno.

Durata

Tre giornate di formazione, per un totale di 24 ore di formazione.

Obiettivi

Il corso si pone l'obiettivo di rendere il Team Leader un vero "coach" per i propri consulenti. Attraverso l'insegnamento della filosofia del coaching e la tecnica dell'affiancamento on the job, l'obiettivo è di migliorare le capacità di feedback dei team leader, rendendoli un supporto e strumento per aiutare i consulenti a migliorare la gestione delle telefonate e per favorire la loro crescita professionale.

Contenuti

- Condivisione contenuti di tecniche di Comunicazione e di Vendita
- Filosofia del coaching
- Definizione della struttura dell'affiancamento (ascolto e scheda; rielaborazione; come scegliere l'obiettivo; comunicare: feedback, obiettivo e strumento; lavorare con il consulente)
- Quando lavorare su elementi di comunicazione e quando su quelli di vendita
- Parallelo tra rapporto cliente/consulente e consulente/team leader (es.: pregiudizio; fretta; accoglienza; risolutezza; immedesimazione...)
- Schede d'affiancamento: analisi; come utilizzarle
- Come tenere le fila del percorso del consulente: feedback sull'obiettivo precedente (come fronteggiare il successo o la non riuscita) e collegamento con il successivo

Metodi e strumenti

- Brainstorming e discussioni di gruppo
- Compilazione scheda affiancamento
- Simulazioni e role playing
- Ascolto materiale registrato (telefonate reali)