

## کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار برگزار می‌نماید:

## سمینار آموزشی

## "اصول و فنون مکالمات تلفنی (ویژه کارکنان مرکز تماس)"

از جمله مهمترین واحدهای سازمان‌های گوناگون که نقش مهمی در ارتباط با مشتریان دارد مرکز تماس (Call Center) می‌باشد. در شرکت‌های فعال در بازار سرمایه مانند شرکت‌های کارگزاری، به علت حساسیت امور این واحد، تسلط کارکنان آن به مهارت‌های کاربردی در این حوزه در افزایش رضایت و ماندگاری مشتریان بسیار موثر است. این دوره به شکل کارگاهی با بررسی نمونه‌های موردی و ایفای نقش توسط شرکت‌کنندگان در بازی‌های آموزشی مرتبط برگزار خواهد شد.

اهداف دوره: ۱- افزایش مهارت‌های مکالمه تلفنی

۲- گذاشتن تاثیری خوب در اولین برخورد برای ایجاد رابطه با مشتری

سرفصل‌ها			
۱	تشریح ویژگی‌های مورد نیاز کارکنان مرکز تماس	۹	لحن صدا
۲	ابزارهای لازم جهت اجرای موفق مکالمه تلفنی	۱۰	یادداشت‌برداری
۳	تکنیک‌های مدیریت آغاز و پایان مکالمه	۱۱	انتخاب کلمات
۴	شناسایی تیپ شخصیتی مخاطبان در مکالمه تلفنی	۱۲	نحوه معرفی خود
۵	تکنیک‌های ارتباط غیر کلامی و ارتباط اثربخش در مکالمه	۱۳	بایدها و نبایدها در مکالمات تلفنی
۶	تکنیک‌های پاسخ‌گویی به مشتریان شاکی	۱۴	۲۰ اشتباه رایج در تماس‌های تلفنی
۷	مدیریت خشم و استرس در مکالمه تلفنی از طریق هوش هیجانی	۱۵	کارگاه عملی
۸	تعریف مشتری		

مدت: ۸ ساعت

زمان برگزاری: پنج‌شنبه ۳۰ آبان‌ماه از ساعت ۹ الی ۱۸؛ به همراه پذیرایی و صرف نهار  
 محل برگزاری: خیابان ولیعصر (عج)، بالاتر از خیابان بهشتی، کوچه دل‌افروز، پلاک ۳۲، کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار  
 مدرس: آقای صادق فراهانی؛ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی و عضو انجمن منابع انسانی ایران  
 مخاطبین: مدیران و کارشناسان مرکز تماس و امور مشتریان شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی  
 مدیران و کارشناسان واحد روابط عمومی، ارتباطات و بازاریابی شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی  
 کلیه علاقه‌مندان به این حوزه

ظرفیت سمینار: ۲۰ نفر؛ اولویت شرکت در دوره با افرادی است که زودتر اقدام به ثبت‌نام نمایند.

\*برگزاری دوره منوط به حد نصاب رسیدن تعداد ثبت‌نام‌کنندگان می‌باشد\*

شهریه آزاد: با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۲,۷۵۰,۰۰۰ ریال

شهریه اعضا: با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۲,۸۱۲,۵۰۰ ریال

مهلت ثبت‌نام: روز چهارشنبه ۹۷/۰۸/۲۹

نحوه ثبت‌نام: تکمیل ثبت‌نام از طریق سامانه آموزشی کانون به نشانی [sts.seba.ir](http://sts.seba.ir)

مدرس: در پایان به شرکت‌کنندگان از سوی کانون گواهینامه شرکت در سمینار اعطاء می‌گردد.