



# Telefonda Etkili İletişim Becerileri

---

## Amaç:

Günümüzde artık hizmet kalitesinin belirleyicilerinden olan telefondaki iletişim; şirketlerin tüm çalışanlarına bu yönde gerekli donanımları ve becerileri kazandırmaları gereken stratejik bir önem arz etmektedir.

## İçerik:

- Telefonla iletişimin yüz yüze iletişimden ayrılan unsurları
- Telefonda iletişimde ilk izlenimin önemi
- Telefonla iletişimde söyleyiş tarzımız, ses tonu -sesin yüksekliği
- Duraklamalar-vurgulamalar-tonlamalar
- Kullanılan kelimeler ve soru sorma yöntemleri
- Zor durumlar ve zor kişilerle başa çıkmak
- Telefon iletişiminde duyguların yönetimi ve hayır diyebilmek
- Konuşma için ön hazırlık yapmak
- Telefon açılışındaki üçlü bileşik ve görüşmede kontrolü sağlamak
- Etkili dinleme-empati yapabilme
- Geri bildirim (feed-back) - soru sorma becerileri
- Telefonda hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetini sağlama
- Telefonda müşteri ihtiyaç analizi
- Özet ve eğitimin değerlendirilmesi

Eğitim vaka çalışmaları ve uygulama testleri ile desteklenecektir.