# Specifikace školení

**Vstupní školení v oblasti telemarketingu**

Obsah kurzu:

* Úvodní prezentace
* Úvod do telemarketingu (cílem je ukázat telemarketing a naši práci v pozitivním světle)
* Pasivní telemarketing, aktivní telemarketing, externí call centrum a jeho výhody
* Základní struktura hovoru
* Příprava před hovorem
* Úvod hovoru
* Analýza potřeb
* Prezentace
* Námitky
* Závěr
* Úvod do projektů
* Scénář hovoru, úvodní námitky
* Argumentace
* Náslechy a rozbor hovorů
* Provoz (teamleader)
* Vypuštění na CC
* Den na sále (podpora trenéra)

*Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty*

*Hodnocení: ústní ověření dosažených dovedností*

|  |  |
| --- | --- |
| Název kurzu | Cena za hodinu školení bez DPH |
| **Vstupní školení v oblasti telemarketingu I.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Vstupní školení v oblasti telemarketingu II.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Vstupní školení v oblasti telemarketingu III.** | BUDE DOPLNĚNO |

**Vstupní školení IT s využitím v oblasti telemarketingu**

Obsah kurzu:

* Seznámení s internetem
* Logování OP do PC
* Microsoft Word
* Microsoft Excel
* Systémové využívání emailu
* Využívání interních systému

*Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty*

*Hodnocení: ústní ověření dosažených dovedností*

|  |  |
| --- | --- |
| Název kurzu | Cena za hodinu školení bez DPH |
| **Vstupní školení IT s využitím v oblasti telemarketingu I.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Vstupní školení IT s využitím v oblasti telemarketingu II.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Vstupní školení IT s využitím v oblasti telemarketingu III.** | BUDE DOPLNĚNO |

**Vstupní školení MND**

Obsah kurzu:

* Náplň OPE na projektu MND
* Poskytované služby
* Produkty společnosti MND
* Volání a cena
* Struktura hovoru
* Ceny energií
* Tvorba nabídkových cen energií pro zákazníky
* Telefonní seznam
* Srovnávače cen energií v ČR

Předpokládaná dotace:

*Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty*

*Hodnocení: ústní ověření dosažených dovedností*

|  |  |
| --- | --- |
| Název kurzu | Cena za hodinu školení bez DPH |
| **Vstupní školení MND I.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Vstupní školení MND II.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Vstupní školení MND III.** | BUDE DOPLNĚNO |

**Projekt Sazka**

Obsah kurzu:

* SAZKAmobil – úvod do projektu
* Virtuální operátor
* Co SAZKAmobil nabízí?
* Znalostní databáze
* Samoobslužné kanály
* Starter pack
* Odměny za dobití
* SAZKAmobil ŠANCE
* Přenos čísla (PORTACE)
* Tarify
* Whitelisting
* Databáze CIS
* Zabezpečení
* SMS editor
* Práce se zákaznickými daty
* Náslechy hovorů
* Praxe na callcentru

*Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty*

*Hodnocení: ústní ověření dosažených dovedností*

|  |  |
| --- | --- |
| Název kurzu | Cena za hodinu školení bez DPH |
| **Projekt Sazka I.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Projekt Sazka II.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Projekt Sazka III.** | BUDE DOPLNĚNO |

**Projekt 1188**

Obsah kurzu:

* Náplň OPE na lince 118x
* Poskytované služby
* Volání a cena
* Struktura hovoru
* Katalog firem 1188
* Telefonní seznam
* Vyhledávání diktovaného čísla
* Zadávání lokality
* Lokalizace
* Specifické požadavky
* IDOS
* Zahraniční zákazník

*Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty*

*Hodnocení: ústní ověření dosažených dovedností*

|  |  |
| --- | --- |
| Kurz | Cena za hodinu školení bez DPH |
| **Projekt 1188 I.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Projekt 1188 II.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Projekt 1188 III.** | BUDE DOPLNĚNO |
| **Projekt 1188 VI.** | BUDE DOPLNĚNO |

**Školení komunikačních dovedností v oblasti telemarketingu**

Obsah kurzu:

* Vlastnosti důležité pro operátora
* Struktura hovoru
* Role zákazníka
* Složky komunikace
* Nestandardní hovory
* Zákaznická typologie
* Rozbory hovorů/typologie zákazníka

*Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty*

*Hodnocení: ústní ověření dosažených dovedností*

|  |  |
| --- | --- |
| Název kurzu | Cena za hodinu školení bez DPH |
| **Školení komunikačních dovedností v oblasti telemarketingu** | BUDE DOPLNĚNO |

**Školení prodejních dovedností v oblasti telemarketingu**

Obsah kurzu:

* Vlastnosti zákazníka
* Argumentace v hovoru
* Umění nabídnutí specifického produktu
* Produktové výhody daného projektu
* Srovnání s konkurencí, zjištění výhod produktu na trhu
* Udržení hovoru
* Stresové situace

*Materiály: PC, prezentace, interní dokumenty*

*Hodnocení: ústní ověření dosažených dovedností*

|  |  |
| --- | --- |
| Název kurzu | Cena za hodinu školení bez DPH |
| **Školení prodejních dovedností v oblasti telemarketingu** | BUDE DOPLNĚNO |