

## **Kurs telemarketera (80h)**

### **● Elementarna wiedza z zakresu telemarketingu (60h)**

- Modelowanie właściwej postawy telemarketera
- Cel w telemarketingu
- Prawidłowy kontakt z klientem
- Rozmowa telefoniczna, najważniejsze aspekty
- Trudny klient i sposoby radzenia sobie z emocjami
- Budowanie relacji z klientem
- Głos jako narzędzie pracy telemarketera
- Właściwa argumentacja w rozmowie z klientem
- Zarządzanie własnym potencjałem językowym

### **● Psychologia sprzedaży (20h)**

- Sztuka perswazji
- Umiejętność komunikacji i aktywnego słuchania
- Pewność siebie jako element sukcesu sprzedażowego
- Wpływ motywacji na jakość wyników sprzedażowych
- Rutyna i wypalenie zawodowe, czyli sposoby przeciwdziałania im
- Stres i presja czasu w pracy telemarketera