

Rámcový přehled učiva rekvalifikačního kurzu Operátor Call centra

Standardní délka kurzu je 120 vyučovacích hodin. Kurzy budou vypisovány jako patnáctidenní celodenní (dva vyučovací bloky denně) nebo jako třicetidenní – 6týdnů (jeden vyučovací blok denně – dopolední/odpolední/večerní kurzy). Výuka probíhá na učebně vybavené datovým projektorem, případně počítačem. Školení probíhají vždy od 8:00 do 16:00 hodin, v případě odpoledních kurzů do 18 hodin. Každý posluchač má k dispozici samostatný počítač a obdrží zdarma kvalitní literaturu ke kurzu. Optimální počet posluchačů v kurzu je pět až osm. V průběhu kurzu je k dispozici občerstvení.

Posluchač po ukončení rekvalifikačního kurzu umí komunikační dovednosti na profesionální úrovni, zná pravidla písemné a elektronické komunikace, jakož i komunikace po telefonu. Zná zásady úspěšné komunikace a prezentace včetně asertivního řešení konfliktů a krizových situací. Orientuje se v problematice hospodaření s časem a zvládání stresu. Dovede ve své činnosti využít osobní počítač.

Rámcová témata rekvalifikačního kurzu:

- Umění komunikovat
- Asertivní a krizová komunikace
- Komunikace po telefonu
- Pravidla písemné a emailové komunikace
- Obchodní dovednosti
- Timemanagement
- Zvládání stresu
- Prezentační dovednosti
- Základy společenského chování
- Počítač v kanceláři

Podmínkou účasti na rekvalifikačním kurzu jsou obecné znalosti na úrovni základního vzdělání, doporučuje se základní znalost práce s počítačem.

Kurz je rozdělen do 10 výukových modulů dle následujících osnov:

1. UMĚNÍ KOMUNIKOVAT:

1. Blok

- Stanovení pravidel, vzájemné seznámení a kolečko očekávání.
- Efektivní komunikace – zjištění počáteční úrovně komunikačních dovedností s následnou zpětnou vazbou.
- Proces komunikace – vztahová a obsahová složka komunikace
- Komunikační schéma
- Zásady komunikace
- Verbální a neverbální komunikace – pojmy, důležitost podávaných informací, slovní významy, (výcvik)
- Zásady pozitivního přístupu a komunikace: užití v různých situacích (I'm OK – You're OK). Věty bez „ne“ (výcvik)
- Výcvik v pozitivní komunikaci a dávání příkazů otázkami.
- Komunikační zlovyky.

2. Blok

- Jak cvičit empatii a schopnost vcítit se do problémů druhých.
- Vedení rozhovoru - jak řídit diskuzi a být určující v komunikaci.
- Transakční analýza – jak spolu mluvíme.
- Asertivní řešení krizové komunikace: jak reagovat na námitky a jak na kritiku (výcvik).
- Jak podávat a přijímat kritiku : asertivní přijímání a podávání kritiky.
- Nácvik klíčových komunikačních dovedností (kladení otázek, aktivní naslouchání)
- Brainstormingové mapování problémů
- Souhrn a vyhodnocení kurzu.

2. ASERTIVNÍ A KRIZOVÁ KOMUNIKACE:

- Úvod a společné stanovení pravidel výcviku
- V čem spočívá pozitivní komunikace – výcvik pozitivních vet
- Verbální komunikace a paralingvistika: jak prosazujeme, jak argumentujeme
- Metakomunikace – co signalizujeme (řeč těla, mimika, gesta, paralingvistika)
- Strategie komunikace – jak aktivně naslouchat a vyptávat se
- Jak přesvědčovat a efektivně argumentovat: pořadí informací, legitimizace a informační nárazník
- Asertivní komunikace – co je asertivita a jaká mám práva
- Asertivní techniky – výcvik
- Jak řešíme konflikty: sebezpoznavací test
- Jak řešit konflikty – výklad
- Asertivní řešení konfliktu – taktiky a strategie
- Ukázky řešení konkrétních situací – výcvik s kamerou
- Diskuze

3. KOMUNIKACE PO TELEFONU:

- Úvod a společné stanovení pravidel výcviku
- Práce s hlasem
- Otevření a uzavření rozhovoru.
- Vedení rozhovoru
- Empatické naslouchání
- Kladení otázek
- Zvládání námitek
- Ukázky řešení konkrétních situací
- Diskuze

4. PRAVIDLA PÍSEMNÉ A EMAILOVÉ KOMUNIKACE

Efektivní písemná komunikace

- Normalizovaná úprava dopisu
- Základní druhy obchodních dopisů a jejich náležitosti (poptávka, nabídka, objednávka, reklamace, urgence, upomínka...)
- Části obchodního dopisu
- Psychologie obchodního dopisu
- Náležitosti, formální úprava a stylizace obchodních písemností
- Příprava dopisu, osnova
- Požadavky na kvalitu dopisu
- Stylizační zásady
- Zásady účinných vět
- Praktické příklady

Elektronická komunikace

- Zásady písemné komunikace přes Internet
- Možné formáty zpráv
- Etika v elektronické poště (nevyžádané zprávy – spam, hoax)

5. OBCHODNÍ DOVEDNOSTI:

- Obchodní proces
- Řízení prodejních aktivit: optimalizace prodejních procesů a modelů
- Strategie pro obchodní vyjednávání
- Transkulturní obchodní jednání
- Vedení obchodního týmu
- Stanovení prodejních cílů
- Navázání kontaktu a vztahu
- Typologie osobnosti
- Domluvení schůzky po telefonu
- Získání pozornosti zákazníka
- Budování vztahu

- Uzavření prodeje
- Signály zájmu o koupi
- Zkušební uzavření
- Konečné uzavření
- Představení přínosů a výhod
- Naplnění potřeb a přání
- Překonávání pochybností , překonávání námitek
- Vyvolání a posílení touhy
- Ovlivňování zákazníka

7. TIMEMANAGEMENT:

- Zákony řízení času
- Znaky špatného řízení času
- Příčiny plýtvání časem
- ABC analýza - stanovování priorit
- Cvičný příklad na priority
- Stanovování cílů
- Plánování času
- Paretovo pravidlo
- Plánovací období
- Eisenhowerův princip řízení času
- Řízení a time management: delegování
- Zásady delegování (x zadávání úkolů) – postup
- Delegování pravomocí
- Výkonnostní křivka
- Optimální plánování dne, týdne, měsíce a dlouhodobé plánování
- Výhody delegování – workshop
- Metody stanovení osobních cílů a úkolů
- Praktické rady k řízení času – výcvik

8. ZVLÁDÁNÍ STRESU:

- Vznik a vývoj stresu.
- Identifikace stresu a jeho faktorů. • Mapa stresorů na pracovišti.
- Techniky zvládání stresu.
- Individuální řešení stresových situací.
- Účinný vnitřní postoj k hrožícím neúspěchům.
- Vztah podřízený – nadřízený při zvládání stresu.
- Diplomatické odmítání nerozumných požadavků.
- Jak dobře vycházet s kolegy a klienty.
- Prostředky rychlé relaxace.
- Životospráva a životní styl ve vztahu ke stresovým faktorům.

9. PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI:

- Úvod a stanovení pravidel výuky.
- Jak se efektivně připravit na prezentaci.
- Verbální a neverbální stránka prezentace.
- Kultura mluveného projevu.
- Čím zaujmout.
- Využívání vizuálních pomůcek a práce s nimi.
- Příprava obsahu prezentace.
- Zpětná vazba na vlastní pracovní prezentace.
- Vedení diskuze.
- Vystupování na veřejnosti.
- Zvládání obtížných partnerů při prezentaci.

Základy společenského chování

- Základy etiky v moderní společnosti

10. POČÍTAČ V KANCELÁŘI:

MS Word – tvorba dokumentů

- Šablony
- Formuláře
- Hromadní korespondence

MS Excel – tvorba tabulek

- Výpočty v tabulkách
- Základní funkce
- Tvorba grafů

MS Outlook – elektronická pošta

- Správa kontaktů
- Kalendář a jeho využití

MS PowerPoint – Popis a základní ovládání programu

- tvorba prezentace
- Organizační schéma - popis a práce s tímto programem.
- Vkládání tabulek a grafů z Wordu a Excelu, propojování s tabulkami z Excelu

Metodika, učební pomůcky, didaktická technika:

Metodika výuky je založena na výše uvedené osnově, která je pro potřeby lektorů podrobně rozpracována dle jednotlivých kapitol. Všichni lektori tento kurz vyučují dle této metodiky a je pro ně závazná. V rámci metodiky jsou ke každému bloku vypracovány zkušební příklady, které jsou na konci každého bloku samostatně probírány. Ke každému učebnímu bloku dostává posluchač podkladové materiály k probírané látce vycházející z metodiky výuky. Současně obdrží každý posluchač tištěnou příručku – knihu.

Pro výuku počítačové části probíhá výuka na počítačové učebně jejíž součástí je legální software Windows. Každý posluchač má k dispozici samostatný počítač. K výuce je pro využíván datový projektor pro lepší názornost akcí předváděných lektorem.

Požadavky na vyučující:

V průběhu celého kurzu se předpokládá účast jednoho lektora s odbornou praxí výuky více jak 6 měsíců v oblasti školení uvedeného programu.

Požadavky na vyučujícího lektora: minimálně středoškolské vzdělání, praxe 6 měsíců v oblasti školení, podrobné znalosti problematiky. Doporučené požadavky na lektora části IT: certifikát MCP nebo testera ECDL.

Vyhodnocení průběhu a účinnosti vzdělávací akce:

Na závěr účastníci kurzu absolvují čtyřicetipětiminutový test, který je po vyhodnocení podkladem pro udělení rekvalifikačních osvědčení. 70% úspěšnost tohoto testu je podmínkou k udělení rekvalifikačního osvědčení o úspěšném absolvování rekvalifikačního kurzu. Součástí testu bude i praktické vyzkoušení základních úloh probíraných v uvedeném kurzu.

Současně posluchači v závěru kurzu hodnotí obsahovou náplň, rozsah, studijní podklady a kvalitu a přístup lektora. Tyto podklady slouží k celkovému vyhodnocení kurzů a tím i k dalšímu zkvalitnění celkové úrovně kurzu.