



آموزش call center حرفه‌ای در ۷ قدم! آنچه مدیران باید بدانند؛

مدیریت کردن یک مرکز تماس دیگر به سادگی گذشته نیست؛ نمی‌توانید صرفاً یک لیست از شماره مشتریان احتمالی را در اختیار کارمندان call center خود بگذارید و از ایشان بخواهید که تا آخر وقت با تمام آنها تماس بگیرند. بلکه حالا نیاز است که استراتژی‌های برای بهره‌وری حداکثری از مرکز تماس تدوین کنید. اولین اقدامی هم که باید انجام دهید آموزش call center است. یعنی به تمامی کارمندان و مدیران مربوطه، نکاتی را یادآور شوید که می‌توانند در پیشبرد اهداف بسیار موثر باشند.

ما در راه‌مدیران پلن‌های متنوعی برای آموزش call center آماده



کرده‌ایم که اگر بخواهید همراه با یک متخصص و مشاور کاربلد این فرایند را پیش ببرید، به کارتان می‌آید. به همین خاطر پیشنهاد می‌کنیم بعد از مطالعه این مقاله، یک **وقت مشاوره** از اساتید راه‌مدیران بگیرید و وضعیت کال سنتر و اهدافی که می‌خواهید به آنها برسید را شرح دهید. بهترین استراتژی‌های بازاریابی تلفنی می‌بایست بر اساس نیازهای کسب و کارتان تدوین شوند. پس با ما همراه باشید تا ۷ گام مهم در جهت آموزش call center حرفه‌ای را بررسی کنیم.

برای آموزش call center سازمان یا شرکت خود چه کنیم؟

با پیشرفت تکنولوژی و ابزارهای آنالیز، اندازه‌گیری و بهینه‌سازی هر کدام از ابعاد عملیات مرکز تماس بسیار ساده‌تر شده است. می‌دانیم که با آموزش call center یک سازمان می‌توانیم جریان فروش را چند برابر کنیم و به اهداف از پیش تعیین شده برسیم. اما برای دستیابی به چنین چیزی، باید از ابزارهای اندازه‌گیری و آنالیز مانند **Speech analytics** استفاده کنیم یا تجربه کاربری مشتریان خود را با استفاده از نظرسنجی‌های دقیق، بسنجیم. در نتیجه این بررسی‌ها، خواهیم توانست که روش‌های آموزشی زیر را در پیش بگیریم.



۱. از چک لیست‌های مانیتورینگ برای آموزش call center استفاده کنید

در یکی از مقالات پیشین راه‌مدیران به طور کامل درباره چک لیست فروش تلفنی و ۱۰ پرسشی که برای موفقیت در بازاریابی تلفنی باید از خود بپرسید توضیح دادیم. برای آموزش call center خود هم می‌توانید چنین چک لیستی آماده کنید و در اختیارتان کارمندان و اپراتورها قرار دهید. با وجود چک لیست‌های مناسب دیگر کارها از قلم نمی‌افتند و یک به یک انجام می‌شوند. به جای اینکه پروسه آموزش call center را نفر به نفر طی کنید و بر هر اپراتور جداگانه وقت بگذارید، یک چک لیست تهیه کنید تا خود آنها، کار و عملکردشان را مانیتور کنند.

۲. روی نقاط قوت اپراتورها تمرکز داشته باشید

فراموش نکنید که کارمندان تحت آموزش call center شما انسان هستند. گاهی ممکن است روندهای تعریف شده در شغل خود را فراموش کنند. یا حتی در شرایط بحرانی نتوانند کاری که باید را انجام دهند. نکته مهمی که در چنین شرایطی وجود دارد این است که به جای بزرگ کردن اشتباهات آنها، روی نقاط قوت شان متمرکز شوید. اگر کارمند شما احساس خوبی از کار در مرکز تماس نداشته باشد، نمی‌توانید هیچ پلن آموزشی موفق‌تری برای او پیاده کنید.



۳. آموزش باید دنباله دار و همیشگی باشد

اگر فکر می‌کنید که آموزش call center در چند جلسه یا یک دوره به پایان می‌رسد باید بدانید که در اشتباهید؛ آموزش نیروهای مرکز تماس باید جزئی از فرایند کاری آنها باشد. برای شروع می‌توانید **کتاب تماس‌های میلیاردي** استاد استقامت را برای تمام کارمندان بخش مرکز تماس شرکت یا سازمان خود تهیه کنید. سپس از آنها بخواهید که ترفندها و تکنیک‌های یاد گرفته شده را در عمل به کار گیرند. حالا در طی این فرایند آزمون و خطا، هم نیروهای حرفه‌ای تری تربیت خواهید کرد هم بازخورد این روش‌ها را خواهید دید.



برای دیدن توضیحات کتاب
تماس‌های میلیاردي کلیک
کنید



۴. برای مواجهه با موقعیت‌های جدید استراتژی داشته باشید

در دورانی به سر می‌بریم که سیستم‌های پشتیبانی عمدتاً به صورت ۲۴/۷ فعال هستند. پس بسیاری از اتفاقات در زمانی رخ می‌دهند که احتمالاً مدیریت یا سرپرست‌های فروش حضور فیزیکی در مرکز تماس ندارند. یکی از مواردی که باید در آموزش call center به آن توجه شود، استراتژی‌های موثر در شرایط جدید است. اگر بحرانی رخ دادن نیروی تحت پوشش شما باید بداند که چطور عمل کند. مطمئن شوید که قبل از سپردن یک بخش یا خط تلفنی مستقیم به یک اپراتور، او را برای تمام شرایط احتمالی آماده کرده‌اید.

۵. به اپراتورهای خود یاد بدهید که شنونده خوبی باشند.

یک اصل مهم در بازاریابی تلفنی این است که صرفاً یک گوینده نباشید. می‌بینیم که بسیاری از فروشندگان تلفنی از همان ابتدا که با مشتری تماس می‌گیرند شروع به صحبت می‌کنند تا جایی که طرف مقابل معذرت خواهی کرده و گوشی را قطع می‌کند. در حالیکه استراتژی درست این است که بخشی از ارائه محصول یا خدمت انجام شود و سپس با مطرح کردن بعضی سوالات، مشتری را به حرف بکشانند. پس اگر نیرویی دارید که شنونده خوبی نیست، احتمالاً نتوانید او را برای آموزش call center انتخاب کنید.



۶. از آموزش مدیران غافل نشوید.

دقیقاً مانند اپراتورها و کارمندان بخش فروش تلفنی، مدیران و سرپرست‌ها هم نیاز به یک برنامه آموزشی مدون دارند. اگر مهارت‌ها و تکنیک‌های این افراد به روز نباشد، آموزش call center با موفقیت انجام نخواهد شد. این نیروهای کلیدی باید نحوه برخورد مناسب با کارمندان خود را بدانند؛ بتوانند نتایج داده‌های بدست آمده از ابزارهای آنالیز را بررسی کنند؛ استراتژی‌های موثر تدوین کرده و روند آموزشی تیم خود را حفظ کنند. دوره **آموزش بازاریابی و فروش تلفنی به شیوه حرفه‌ای‌ها** می‌تواند برای این منظور مفید واقع شود.



برای دیدن سرفصل‌های دوره آموزش بازاریابی و فروش تلفنی به شیوه حرفه‌ای‌ها



کلیک کنید

اگر نتوانستید در دوره‌های حضوری راه‌مدیران شرکت کنید، فیلم بیشتر کارگاه‌ها و دوره‌ها به صورت آنلاین در سایت به فروش می‌رسند. شما می‌توانید با دیدن این ویدیوهای آموزشی علاوه بر یاد گرفتن نکات و ترفندهای مهم در بازاریابی تلفنی، با مثال‌ها و موقعیت‌های عملی آشنا شوید. این مثال‌ها به شما یاد می‌دهد که چگونه شرایط مختلف را رسیدگی کنید و برخوردی حرفه‌ای داشته باشید. به علاوه با شرکت در تمام دوره‌های راه‌مدیران از پشتیبانی بهره‌مند خواهید شد و می‌توانید از طریق راه‌های ارتباطی مانند ایمیل، گروه تلگرام یا دایرکت اینستاگرام سوالات و ابهامات خود را مطرح کنید.

۷. مطمئن شوید که برنامه آموزشی تدوین شده، واقعی باشد!

بله، درست خواندید. واقعی. یعنی با مثال‌های عملی و مطابق با نیاز بازار روز. بسیاری از دوره‌هایی که با عنوان آموزش call center برگزار می‌شوند همگی در شرایطی آزمایشی و با مدرسینی تازه کار بسته می‌شوند. در حالیکه برای گرفتن نتیجه مناسب باید به سراغ اساتیدی بروید که سابقه کاری مشخصی دارند. تجربه فروش موفق برای سازمان‌های بزرگ، سمت مدیر مارکتینگ و مسئولیت تدوین استراتژی‌های بازاریابی تلفنی همگی از حداقل شرایط مورد نیاز برای



یک مدرس خوب است. این تجارب به همراه بسیاری موارد دیگر در رزومه استاد استقامت دیده می‌شود که مدرس دوره‌های بازاریابی تلفنی راه مدیران و همین‌طور نویسنده **کتاب تماس‌های میلیاردي** هستند.

پس طی کردن این ۷ قدم با شما و آموزش call center با ما! اگر مطمئن هستید که بستر مناسبی برای آموزش و تربیت نیروهای حرفه‌ای در مرکز تماس‌تان وجود دارد، از طریق بخش مشاوره با همکاران ما در راه مدیران تماس بگیرید تا برای برگزاری دوره‌های تخصصی بازاریابی تلفنی و آموزش call center شما را یاری دهند.

[type="info" align="" class="" width]این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[/box]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width]لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[/box]



همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردم فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.