



آموزش سرپرست فروش تلفنی، رهبری توانا در مرکز تماس

آموزش سرپرست فروش تلفنی بعنوان یکی از مهم‌ترین نقش‌ها در مرکز تماس، اهمیت بسیاری دارد. در واقع موفقیت یا عدم موفقیت یک مرکز تماس ارتباط مستقیمی با نحوه رهبری آن دارد. یک سرپرست خوب فروش تلفنی کسی است که بهترین انگیزه را در مرکز تماس ایجاد کرده و کارشناسان را راهنمایی کند. اطمینان از آموزش سرپرست فروش می‌تواند خیال شما را تا حد زیادی بابت رهبری تیم مارکتینگ تلفنی در پشت خط‌های مرکز تماس راحت نماید. پس همراه راه‌مدیران باشید.



یک سرپرست فروش مادرزاد وجود ندارد، بلکه ساخته می‌شوند

خیلی اوقات پیش می‌آید که کارمندان فروش فکر می‌کنند چون توانایی مختلف در زمینه فروش تلفنی داشته‌اند و تجارب خوبی را در این زمینه از سر گذرانده‌اند، لذا می‌توانند تبدیل به یک سرپرست فروش تلفنی حرفه‌ای شوند.

فقط به دلیل اینکه شما یک فوتبالیست یا بسکتبالیست خوب بوده‌اید، تضمینی وجود نخواهد داشت که شما مربی خوبی هم شوید. دقیقاً همین اتفاق در یک تیم مرکز تماس هم رخ می‌دهد. می‌توانید تیم مرکز تماس را مثل یک تیم فوتبال در نظر بگیرید و ترکیب مورد نظر خود را بچینید. به شرطی که از پیچ و خم‌های مربی‌گری هم خبر داشته باشید.

اگرچه برعکس این موضوع ممکن است گاهی درست باشد؛ زمانی که یکی از همکاران بخش فروش با تلاش و کوشش بسیار و انگیزه‌های کافی، خود را به مرحله‌ای می‌رساند که همه را مجاب می‌کند که برای سرپرستی فروش تلفنی توانایی کافی را دارد. این بسیار ارزشمند است و ممکن است برای شما هم اتفاق بیفتد.

گرچه چنین وضعیتی برای یک کارفرما بیشتر شبیه به قمار است. تنها راهی که خیال شما و همکاران‌تان را راحت خواهد کرد، ایجاد



امکان و زیرساخت آموزش سرپرست فروش تلفنی در مرکز تماس است.

هشت قدمی که برای رسیدن به یک آموزش سرپرست فروش تلفنی باید طی کنید

هدف اصلی از آموزش سرپرست فروش تلفنی در مرکز تماس آماده‌سازی سرپرستان و مدیران مرکز تماس برای رویارویی هر روزه با چالش‌های متداول در یک مرکز تماس است. آنها باید بدانند که چارچوب اصلی چیست و چگونه می‌توان فرایندها را بهینه کرد. یا چگونه می‌شود به فروشندگان در مرکز تماس انرژی و روحیه انجام کار را داد.





معمولاً یک دوره آموزشی سرپرست فروش تلفنی در مرکز تماس بین ۳ تا ۶ ماه زمان می‌برد. نه آنقدر که خیلی طولانی شود که لذت آن از بین برود و نه چنان کوتاه که مطالبی که باید مطرح شود، ناتمام و خام باقی بماند.

مطالبی که در ادامه آورده شده است می‌تواند از جنبه دانش عملی و مهارتی رهبری در آموزش سرپرست فروش تلفنی در مرکز تماس کمک کند.

ایجاد سلسله مراتب مدیریت در مرکز تماس

دانستن نحوه کار و تعامل مدیران و سرپرستان فروش و کارآموزان نه تنها به راه‌اندازی و مدیریت مرکز تماس شما کمک خواهد کرد، بلکه همچنین برای آموزش سرپرست فروش تلفنی هم می‌تواند مهم باشد.

با توجه به سلسله مراتب سازمانی در مرکز تماس، سرپرستان می‌توانند به افراد به فراخور موقعیت کاری‌شان آموزش حین خدمت بدهند. این باعث می‌شود که کارآموزان از هر نظر آماده برای آموزش باشند. اگر هم زمانی نیاز به مرخصی داشته باشند، پست آنها خالی نمی‌ماند و از همان پوزیشن، فردی جایگزین خواهد شد. در حالی که اگر سلسله مراتب سازمانی اتفاق نیافتاده باشد، افراد از انتقال کارهای بین فردی عاجز هستند و سازمان وابسته به افراد باقی



می ماند.

این موضوع در روابط در رده سرپرستان و مدیران نیز صدق می کند.

جلسات هفتگی داشته باشید

یک جلسه هفتگی منظم یک ساعته را به آموزش سرپرست فروش تلفنی مرکز تماس اختصاص دهید. همیشه برای این جلسات آماده باشید. برنامه آموزشی، تمرین ها و پرینت ها می توانند به آموزش شکل دهند و ساختار دوره را ایجاد کنند. قرار نیست جلسات هفتگی به گپ دوستانه بی هدف تبدیل شود. هدف جلسات، نکات مهم طبق برنامه آموزشی است.





البته مهم است که این جلسات لذت‌بخش سپری شوند. کاری کنید که کارآموزان هر هفته منتظر آن باشند. تهیه تنقلات و نوشیدنی‌های آماده، شوخی‌ها و تمرین‌های سرگرم‌کننده تا حد زیادی به این روند کمک می‌کند.

مدیریت و رهبری را آموزش دهید

آموزش سرپرست فروش تلفنی چیزی فراتر از هماهنگ کردن زمان‌های کارمندان و نظارت بر آنهاست. یک سرپرست خوب باید پیام‌رسان که چگونه یک رهبر کارا و مدیر توانمند هم باشد.

برای آموزش مدیریت از ابزارهای روانشناختی استفاده نمایید و آنها را از قبل جلسه در اختیار کارآموزان قرار دهید. هدف از این بخش این است که به آنها بیاموزید که چگونه در شرایط سخت تصمیم‌گیری کنند. چگونه بجنگند و به سایرین انگیزه بدهند.

مهارت‌های عملی برای راه‌اندازی مرکز تماس را آموزش بدهید

کارمندانی که قرار است به تلفن‌ها پاسخ بدهند، همچنین باید مهارت‌های عملی را بیاموزند تا به روان‌تر شدن کارهای روزانه کمک کنند. آموزش مدیریت مرکز تماس باید شامل درس‌هایی در مورد شروع و پایان یک روز کاری، کنترل ۳۰ دقیقه اول، تجزیه و تحلیل



هفتگی همکاران بخش تماس و اندازه‌گیری پیشرفت شغلی باشد.

جنبه حقوقی مدیریت مرکز تماس را نیز در نظر بگیرید

یکی از مهم‌ترین موضوعات، مسائل حقوقی حاکم بر فضای مرکز تماس است. این موضوعات تمام سیاست‌های شرکت را پوشش می‌دهد. کارآموزان سرپرست فروش تلفنی باید بیاموزند که چه چیزی را می‌توانند و چه چیزی را نمی‌توانند به تیم خود بگویند. این اهمیت دارد که تیم پاسخگو به مشتری در آرامش و امنیت شغلی قرار داشته باشند.

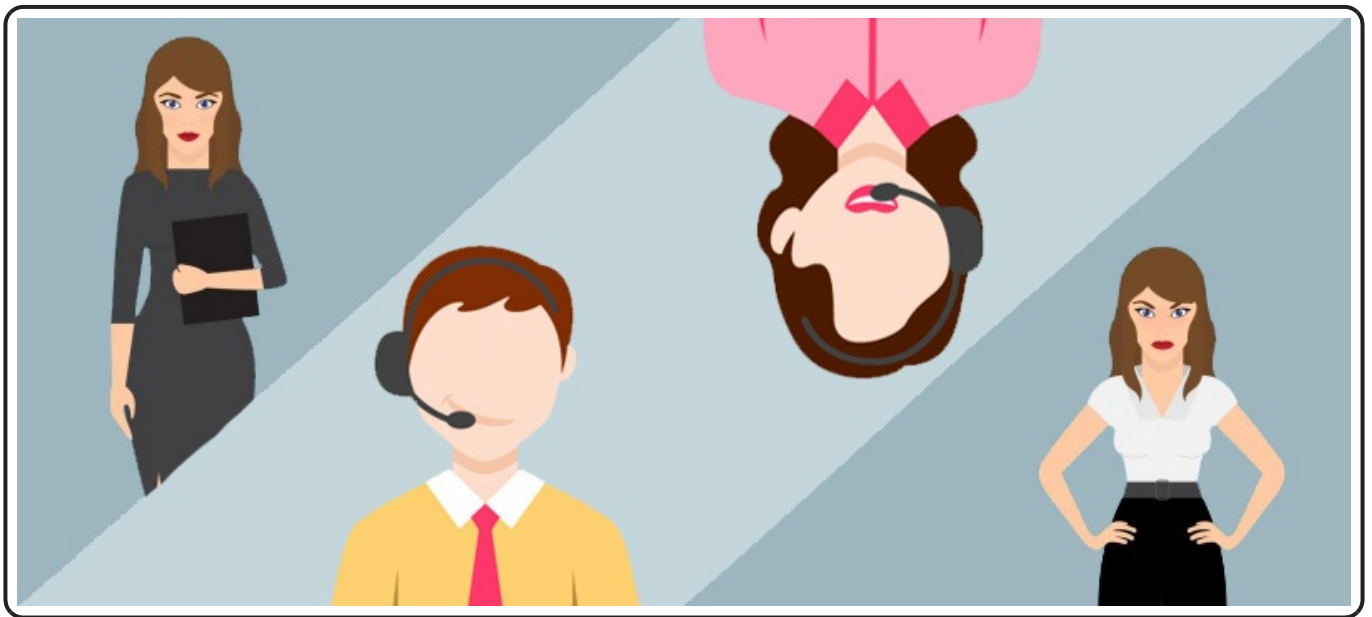
با آموزش‌های حقوقی مناسب، مدیریت میانی و سرپرستان مرکز تماس می‌توانند حرفه‌ای عمل کرده و از هرگونه دعوای قضایی جلوگیری کند. این موضوع بسیار حائز اهمیت است و در مواردی از بروز مسائل جبران‌ناپذیر جلوگیری کرده است.

اجازه دهید کارآموزان در حین کار تجربه کسب کنند

تناسب آموزش سرپرست فروش با نیازهای سازمان شما مفید است. یکی از بهترین راه‌ها برای انجام این کار این است که به کارآموزان فرصت دهیم تا مهارت‌های تازه آموخته شده خود را در عمل امتحان کنند.



خیلی خوب است که هر کارآموز یک یا دو هفته را در بخش‌های مختلف شرکت بگذرانند تا ببینند چگونه کارها انجام می‌شوند. با اینکار آنها می‌توانند متوجه شوند که چه زمانی خطاها اتفاق می‌افتد و هزینه‌ای که به شرکت تحمیل می‌کند تا چه اندازه‌ای است.



همچنین برای کارآموزان مفید است که در جلسات مربیگری مرکز تماس بنشینند. در این جلسات آنها می‌توانند ببینند که چگونه مدیریت با همکاران بخش تماس صحبت می‌کند و از این طریق درس‌های ارزشمندی در مورد انگیزه و تضمین کیفیت بیاموزند.

امتحانات نهایی کامل

حالا که همه چیز را به عنوان یک سرپرست فروش از نزدیک مشاهده کردند، زمان امتحان گرفتن رسیده است. قطعاً نمی‌خواهید ریسک



کنید و بدون سنجش فردی را سر کاری قرار دهید که هزینه آن را بعداً سازمان پرداخت کند.

مواردی را برای ارزشیابی در نظر بگیرید و حد نصاب‌ها را قابل اندازه‌گیری کنید. در صورتی که در مواردی ضعف مشاهده شد، سعی کنید با آموزش مجدد آن ضعف‌ها را بر طرف نمایید.

دوره آموزشی را با فارغ التحصیلی جشن بگیرید

وقتی آموزش سرپرست فروش تمام شد، بهترین فرصت است که برای آنها جشن بگیرید.

در سازمان‌های بزرگ‌تر ، یک روز خاص در هفته را در نظر می‌گیرند. معمولاً چهارشنبه صبح برای معارفه مدیران جدید در نظر گرفته می‌شود. حکم آنها در جمع ارائه شده و به نوعی به کار سرپرست رسمیت داده می‌شود.

آنها زمان زیادی را در آموزش مدیریت مرکز تماس خود صرف می‌کنند و شایسته تقدیر هستند. برای مثال اگر به دوره‌های آموزش مرکز تماس در **ایرانسل** سری زده باشید همه اینها را خواهید دید.



رهبر مرکز تماس بدون آموزش سرپرست فروش ممکن نیست

اگر آموزش‌ها به درستی انجام نشود نه تنها یک سرپرست جدید مناسب نخواهید داشت، بلکه عملکرد مرکز تماس خیلی زود رو به افول می‌رود و ممکن است از ریل خود خارج شود.

در سازمان‌هایی که عملیات آموزش سرپرست فروش تلفنی به درستی انجام می‌گیرد، مشارکت کارمندان با سرپرست منجر به موفقیت آنها می‌شود. برای گرفتن مشاوره در این زمینه، می‌توانید با راه‌مدیران تماس بگیرید. همچنین پیشنهاد می‌کنیم کتاب تماس‌های میلیاردي را حتماً مطالعه کنید و در عمل به کار بگیرید.



برای دیدن سرفصل‌های کتاب
تماس‌های میلیاردي اینجا



کلیک کنید ندا

می توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس
۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳ در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پر
کردم فرم مشاوره منتظر تماس کارشناسان ما باشید.