

کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار برگزار می‌نماید:

سمینار آموزشی

"مهارت‌های حرفه‌ای پرسنل کال سنتر (واحد تماس) و مذاکره تلفنی اثربخش"

از جمله مهمترین واحدهای سازمان‌های گوناگون که نقش مهمی در ارتباط با مشتریان دارد کال سنتر (مرکز تماس) می‌باشد. در شرکت‌های فعال در زمینه بازار سرمایه مانند کارگزاری‌ها، به سبب حساسیت امور این واحد، تسلط کارکنان آن به مهارت‌های کاربردی در این حوزه در افزایش رضایت مشتریان و ماندگاری ایشان بسیار موثر است. این دوره به شکل کارگاهی و با بررسی نمونه‌های موردی و ایفای نقش توسط شرکت‌کنندگان در بازی‌های آموزشی مرتبط برگزار خواهد شد.

ردیف	سر فصل‌های دوره
۱	تشریح ویژگی‌های مورد نیاز کارکنان مرکز تماس
۲	ابزارهای لازم جهت اجرای موفق مکالمه تلفنی
۳	تکنیک‌های مدیریت آغاز و پایان مکالمه
۴	تکنیک‌های ارتباط کلامی و فن بیان اثربخش
۵	مدیریت خشم و استرس در مکالمه تلفنی از طریق هوش هیجانی
۶	تکنیک‌های پاسخ گویی به مشتریان شاکی
۷	شناسایی تیپ شخصیتی مخاطبان در مکالمه تلفنی
۸	تکنیک‌های ارتباط غیر کلامی و ارتباطات اثربخش در مکالمه تلفنی
۹	تشریح ویژگی‌های مورد نیاز کارکنان مرکز تماس
۱۰	هیجان و منطق در رفتار مصرف کننده

زمان بندی سمینار:

روز	تاریخ	زمان کلاس
سه شنبه	۹۶/۰۸/۱۶	ساعت ۱۶ الی ۲۰
سه شنبه	۹۶/۰۸/۲۳	ساعت ۱۶ الی ۲۰

ادامه در صفحه دوم



مدت: ۸ ساعت

محل: متعاقبا اعلام می‌گردد.

مدرس: آقای حمید محمدی پور؛ مشاور و مدرس بازاریابی

مخاطبان دوره: مدیران و کارشناسان مرکز تماس و امور مشتریان شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی
مدیران و کارشناسان واحد روابط عمومی، ارتباطات و بازاریابی شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی
کلیه علاقه‌مندان به این حوزه

ظرفیت دوره: ۲۰ نفر؛ اولویت شرکت در دوره با افرادی است که زودتر اقدام به ثبت‌نام نمایند

برگزاری دوره منوط به حد نصاب رسیدن تعداد ثبت‌نام‌کنندگان می‌باشد

شهریه: مبلغ شهریه داوطلبین آزاد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۳,۲۰۰,۰۰۰ ریال

مبلغ شهریه اشخاص وابسته به اعضا و کارکنان سایر نهادهای مالی با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۲,۴۰۰,۰۰۰ ریال

مهلت ثبت‌نام: مهلت ثبت‌نام تا پایان وقت اداری روز چهارشنبه مورخ ۹۶/۰۸/۱۰

• تکمیل دقیق فرم ثبت نام الکترونیکی دوره از طریق وب سایت کانون به نشانی www.Seba.ir

• واریز وجه ثبت‌نام به حساب شماره ۱ - ۷۳۶۱۰۴ - ۸۱۹ - ۸۴۹ بانک سامان شعبه سی تیر به نام

کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار (شبا؛ ۰۱ ۱۰۴۰ ۱۰۴۰ ۰۷۳۶ ۸۱۹۰ ۰۸۴۹ ۰۵۶۰ ۰۵۶۰ IR) و شماره

کارت؛ ۵۷۸۱-۰۰۰۰-۸۶۷۰-۶۲۱۹) و ارسال فیش و یا رسید پرداخت اینترنتی از طریق وب سایت

کانون و یا انتقال وجه ثبت نام به نام کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار

مدرک: در پایان دوره، به شرکت‌کنندگان از سوی کانون گواهی‌نامه شرکت در دوره اعطاء می‌گردد.