

**غیر حضوری**

**کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار برگزار می‌نماید:**

**سمینار آموزشی آنلاین**

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

روز	تاریخ	زمان کلاس
سه شنبه	۹۵/۱۰/۱۴	ساعت ۱۶ الی ۲۰
سه شنبه	۹۵/۱۰/۲۸	ساعت ۱۶ الی ۲۰

**توجه:** متقاضیان جهت حضور در سمینار آموزشی آنلاین حتماً راهنمای شرکت در دوره‌های آنلاین را مطالعه فرمایند.

**مدت:** ۸ ساعت

**مدرس:** آقای حمید محمدی پور؛ مدرس و مشاور بازاریابی

**مخاطبان دوره:** مدیران و کارشناسان مرکز تماس و امور مشتریان شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی

مدیران و کارشناسان واحد روابط عمومی و بازاریابی مشتریان شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی

کلیه علاقمندان به فعالیت در زمینه بازاریابی در بازار سرمایه

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

برگزاری دوره منوط به حد نصاب رسیدن تعداد ثبت نام کنندگان می‌باشد

ردیف	نوع مخاطب	دوره حضوری	دوره آنلاین
۱	داوطلبین آزاد	<del>۴,۰۰۰,۰۰۰</del>	۳,۲۰۰,۰۰۰
۲	اشخاص وابسته به اعضا	<del>۳,۰۰۰,۰۰۰</del>	۲,۴۰۰,۰۰۰

**مهلت ثبت نام:** مهلت ثبت نام تا پایان وقت اداری روز چهارشنبه ۹۵/۱۰/۰۸

**نحوه ثبت نام:** تکمیل دقیق فرم ثبت نام الکترونیکی دوره از طریق وب سایت کانون به نشانی [www.Seba.ir](http://www.Seba.ir)

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

کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار (شبا؛ ۰۱ ۱۰۴۰ ۰۷۳۶ ۸۱۹۰ ۰۸۴۹ ۰۵۶۰ ۱۶۶۰ IR) و ارسال

فیش و یا رسید پرداخت اینترنتی از طریق وب سایت کانون

**مدرک:** در پایان دوره، برای شرکت کنندگان از سوی کانون گواهی نامه حضور در دوره‌های غیرحضوری صادر می‌گردد.