# Specifikace kurzů

SKUPINA – OPERÁTOR TELEMARKETINGU

1. Vstupní školení v oblasti telemarketingu
* Pasivní telemarketing, aktivní telemarketing, externí call centrum a jeho výhody
* Základní struktura hovoru
* Příprava před hovorem
* Úvod hovoru
* Analýza potřeb
* Prezentace
* Námitky
* Závěr
* Úvod do projektů
* Scénář hovoru, úvodní námitky
* Argumentace
* Náslechy a rozbor hovorů
* Provoz (supervizor)
* Den na sále (podpora trenéra)
1. Školení komunikačních dovedností v oblasti telemarketingu
* Struktura hovoru
* Role zákazníka
* Složky komunikace
* Nestandardní hovory
* Zákaznická typologie
* Rozbory hovorů/typologie zákazníka
1. Školení prodejních dovedností v oblasti telemarketingu
* Vlastnosti zákazníka
* Argumentace v hovoru
* Produktové výhody daného projektu
* Udržení hovoru
* Stresové situace a jejich zvládání

SKUPINA – NIŽŠÍ/STŘEDNÍ MANAGEMENT (supervizor/vedoucí zaměstnanci)

1. Rozvojová školení pro supervizory a MNG pracovníky
* Emoční inteligence
* Motivace vnitřní a vnější
* Zvládání konfliktů
* Vedení hovoru a obchodní dovednosti
* Zpětná vazba a hodnocení kvality
* Stres management
* Time management
* Týmová spolupráce
1. Leadership v telemarketingu
* Vedení a koučink zaměstnanců
* Zvládání kritických situací
* Motivace zaměstnanců
* Prezentace názoru
* Zvládání týmu, kooperace v týmu
* Zpětná vazba pozitivní vs. negativní
* Koučink

Všechny kurzy, jež jsou předmětem této zakázky, budou realizovány prezenční formou.

Zadavatel požaduje klást maximální důraz na aktivní a praktické procvičování nabytých dovedností. Kurzy musí zohledňovat rozdílnou úroveň účastníků (začátečníci a pokročilí) v rámci jednoho tématu. Důraz budiž kladen na interaktivní formu, praktické využití a uplatnění získaných informací v praxi a aktuálnost informací. Zadavatel požaduje, aby každému kurzu předcházela porada dodavatele se zadavatelem, aby došlo k upřesnění zaměření daného kurzu na míru potřebám konkrétní skupiny účastníků.

Každý z kurzů zařazených do projektu bude ukončen ústním ověřením dosažených dovedností, po jehož úspěšném absolvování získají účastníci osvědčení.

Dodavatel musí respektovat pravidla OPZ a realizovat zakázku v souladu s Obecnou i Specifickou částí pravidel pro žadatele a příjemce v rámci Operačního programu Zaměstnanost v aktuální verzi.