



# Pokročilé telefonické dovednosti pro asistentky a recepční: Jak po telefonu chránit šéfův čas, zařizovat "zázraky na počkání" a domluvit mu setkání s důležitými lidmi, kteří dosud neměli čas, neměli zájem nebo říkali ne

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Když zadáte dvěma asistentkám, aby vám po telefonu sjednaly schůzku s člověkem, který na vás zatím neměl čas, obě sice zvednou telefon... ale zatímco první za chvíli hlásí, že dotyčný není k zastížení, ta druhá přinese diář s domluveným termínem.

Když potřebujete něco zařídit HNED, ta první to sice zkusí (ale bez úspěchu), zatímco druhá se za chvíli vrátí se slovy: Zařízeno!

A zatímco ta první vám přepojí každého, kdo do telefonu vysloví vaše jméno, ta druhá diplomaticky odfiltruje všechny, kteří by vás zbytečně připravili o čas... a ubrání vás tak jen pro ty, se kterými chcete sami mluvit.

Dobrou zprávou je, že tyto pokročilé dovednosti se mohou naučit všechny asistentky.

A aby se to pokaždé podařilo i asistentkám ve vaší firmě, právě pro ně jsme připravili speciální tréninkový seminář "Pokročilé telefonické dovednosti pro asistentky a recepční: Jak po telefonu chránit šéfův čas, zařizovat "zázraky na počkání" a domluvit mu setkání s důležitými lidmi, kteří dosud neměli čas, neměli zájem nebo říkali ne".

## Jak vám tento seminář pomůže využít telefon pro jednání se zákazníky lépe

Pod vedením zkušené lektorky se dozvíte:

Proč je dobrá asistentka nepostradatelnou pravou rukou dobrého šéfa

- Proč milé úsměvy a vaření kávy dávno nestačí
- Co se od profesionální asistentky skutečně očekává
- Kdo je vaší konkurencí a jaké dovednosti musíte zvládat, aby vás nepřipravili o místo
- Kolik z toho už dokážete... a v čem se zlepšit
- Jak si novými dovednostmi zaručit doživotní jistotu práce

Jak vás ostatní "vidí" po telefonu a kdy (a jak) to změnit

- Jak do telefonu působit přesvědčivě a důvěryhodně
- Jak pomocí hlasu vyvolat pozitivní, klidný a vyrovnaný dojem
- Kterých slov se za všech okolností vyvarovat

- Co jsou nejčastější zlovyky při telefonování a jak se jich zbavit

Jak bránit šéfův čas před vyrušujícími telefonáty

- Kdy (ne)musíte přepojovat každého, kdo chce se šéfem mluvit
- Jak bleskově odhadnout, zda volajícího (ne)přepojit
- Jak dotyčného přesměrovat na jinou osobu, aniž by se urazil
- Jak volajícího diplomaticky odmítnout a navrhnout jiný postup
- Jaká pravidla si se šéfem domluvit a koho napsat na blacklist/whitelist

Jak chytře postupovat, když máte po telefonu něco zařídit, vyjednat nebo domluvit

- Jak překonat ostych a obavy při telefonování neznámým lidem
- Čím podpořit vaši sebedůvěru (a jak si ji udržet)
- Co musíte vědět ještě předtím, než zvednete sluchátko
- Na co se volaného okamžitě zeptat a jak vám to pomůže v dalším jednání
- Jakým způsobem vést hovor, aby na druhou stranu působil přirozeně
- Jak správně požádat o to, co chcete, aby pravděpodobnost úspěchu byla maximální

Jak po telefonu "číst" slova a reakce druhé strany

- Co ihned rozpoznat z hlasu druhého a jak tomu přizpůsobit tón hovoru
- Co vám o druhé straně napoví jeho síla hlasu a tempo řeči
- Jak poznáte, co druhá strana vyžaduje, co ocení a čím ji odradíte
- Která slova vám pomohou vyvolat u volaného další zájem
- Jak vyjádřit, že pozorně nasloucháte... a čím můžete vyvolat zcela opačný dojem

Jak po telefonu vyřešit náhlé krize, problémy a náročné situace

- Jak reagovat na námítky, stížnosti či konflikty neútočným způsobem
- Jak co nejrychleji zklidnit druhou stranu a zjistit či předat věcně potřebné informace
- Jak hovořit po telefonu s lidmi ve stresu a čemu se rozhodně vyhnout
- Kdy (ne)můžete situaci vyřešit sama a kdy zapojit šéfa
- Jak zvládat vlastní emoce a reagovat na rozčileného volajícího

Jak najít cestu k těm, se kterými máte pro šéfa sjednat schůzku

- Kdy můžete po telefonu rychle sjednat schůzku i s těmi, kteří dřív odmítali
- Co musí druhá strana slyšet předtím, než začnete mluvit o tom, co chcete
- Jak se připravit na možné reakce... a co říci, když je vysloví
- Jak reagovat, když druhá strana vaši žádost odmítne
- Kdy využít k dosažení cíle emoce... a kdy ne

Součástí semináře je také praktický audiotrénink s rozбором vašich telefonických hovorů a ze semináře si také odnesete výsledky testů, které vám pomohou zapojit nové dovednosti do praxe hned druhý den.

## Komu z vaší firmy pomůže tento seminář nejvíce

Tento seminář je určen všem asistentkám, sekretářkám, recepčním a pracovníkům, které u vás reagují na příchozí telefonáty, sjednávají šéfům schůzky po telefonu, obvolávají kolegy nebo pracovní týmy se zadanými úkoly, sjednávají schůzky obchodním zástupcům, zařizují po telefonu neodkladné záležitosti nebo jsou po telefonu "tváří" celé společnosti. Seminář není určen začínajícím asistentkám, ale spíše

těm, které se chtějí ve své práci zdokonalit. Chtějí poznat účinné postupy, jak vyřešit situace, se kterými se setkávají. A vědí, že svou pozici si udrží jen tehdy, pokud nebudou pasivně čekat na úkoly, ale stanou se pro šéfa pravou rukou, která dokáže po telefonu nejen chránit jeho zájmy, ale také pro něj řadu věcí zařídit, vyjednat a domluvit.

## Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na [namiru@cvc.cz](mailto:namiru@cvc.cz) a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Prodej a jednání se zákazníky](#)
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: 2 950 Kč bez DPH

### Přihlášení na seminář

**Pokročilé telefonické dovednosti pro asistentky a recepční: Jak po telefonu chránit šéfův čas, zařizovat "zázraky na počkání" a domluvit mu setkání s důležitými lidmi, kteří dosud neměli čas, neměli zájem nebo říkali**  
**ne**

[+420 585 227 076](tel:+420585227076)