

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ТЕЛЕКОНТАКТ»

Ю.Е. Тарасова

2024 г.

Дополнительная образовательная,
дополнительная общеразвивающая программа
обучающихся в контакт-центре
«Основы продаж»
Дистанционное обучение

Учебный план программы

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма аттестации/контроля
			Т	СР	
1	Модуль 1. Введение	2	2	0	Опрос
1.1	Welcome презентация "ТЕЛЕКОНТАКТ - работа для жизни"	1	1		
1.2	Ознакомление с локальными документами	1	1		
2	Модуль 2. Профессиональное телефонное общение	2	1,5	0,5	Тестирование
2.1	Клиентоориентированность	0,5	0,5		
2.2	Пять золотых правил профессионального телефонного общения	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
3	Модуль 3. Искусство телефонных продаж	4	3,5	0,5	Тестирование
3.1	Продажи. Этапы продаж	3	3		
3.2	Решение о покупке. Уравнение ценности	0,5	0,5		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
4	Модуль 4. Продукты и услуги	40	39	1	Тестирование
4.1	Клиенты				
4.2	Продукты	39	39		
4.3	Услуги				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	1		1	
5	Модуль 5. ПО заказчика	14	13,5	0,5	Тестирование
5.1	Сайт заказчика				
5.2	CRM (Customer Relationship Management). WebDealer	13,5	13,5		
5.3	База знаний заказчика				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
6	Модуль 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт	2	1,5	0,5	Тестирование
6.1	Агент – основная рабочая программа	0,5	0,5		
6.2	Скрипт – информационная система, предназначенная для работы	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
7	Модуль 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM	2	1,5	0,5	Тестирование
7.1	QMT, Quality management tool – инструмент контроля качества	1	1		
7.2	WFM, Workforce Management - система учета и планирования рабочего времени	0,5	0,5		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
8	Модуль 8. Управление конфликтом	2	1,5	0,5	Тестирование
8.1	Конфликтология	0,5	0,5		
8.2	Алгоритм работы и правила поведения в конфликтной ситуации	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
9	Модуль 9. Цифровая безопасность	3	2	1	Тестирование
9.1	Пароли				
9.2	Электронная почта	2	2		
9.3	Вредоносное ПО				
9.4	Социальная инженерия				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	1		1	
	Итоговая оценка знаний	1	0	1	
	Итого	72			

Т – теория.

СР – самостоятельная работа.