

Call Center Edge™

Descripción

En esta sesión de 1-2 días, Signature enseña a los representantes de atención al cliente, una Fórmula Mágica para manejar consultas por reservas, mejorando la experiencia del huésped y vendiendo más habitaciones.

Quién debería asistir?

Operadores de PBX
Agentes de Front Desk

Objetivos de Aprendizaje

A través de una variedad de técnicas, incluido role-playing, los participantes aprenderán cuándo, cómo y por qué:

- Establecer rapport con potenciales clientes.
- Identificar las necesidades de quien llama.
- Construir valor, antes de informar las tarifas.
- Asegurar la reserva.

El Precio No es Todo

Entonces, ¿qué es? Sus agentes de call center son la llave para encontrar qué es lo más importante para cada cliente y mostrarle por qué usted ofrece la mejor opción.

- Saben sus agentes identificar efectivamente las necesidades del cliente?
- Crean valor para cada llamada, antes de dar las tarifas de las habitaciones?
- Demuestran seguridad y ofrecen tomar la reserva?

Si sus agentes no hacen esto en cada llamada, está perdiendo negocios en manos de la competencia, y está perdiendo dinero. Deje que Signature lo ayude.

Conocemos de centros de reservas, y sabemos cómo enseñar nuevas habilidades de servicio y ventas a los agentes. Ayudamos a los agentes a integrar estas nuevas habilidades en el comportamiento diario para que su desempeño y los resultados cambien para mejor.

Enseñamos una simple Fórmula Mágica para manejar consultas, mejorar la experiencia de quien llama, y aumentar el índice de conversión. Los participantes en nuestros programas de entrenamiento, aprenden a establecer rapport, identificar las necesidades, construir valor antes de informar las tarifas, y asegurar la reserva.

Call Center Edge es diferente de otros programas de entrenamiento. Es un sistema amplio, que crea mejoras duraderas en las habilidades de sus agentes e inmediato impacto en el servicio al cliente, índices de conversión e ingresos. ¿Cómo?

- Empezamos con una minuciosa evaluación de su actual programa y adaptamos **Call Center Edge** a sus necesidades.
- Conducimos sesiones dinámicas y participativas.
- Ayudamos a su staff a usar sus nuevas habilidades, con entrenamiento permanente, coaching y clientes ocultos.
- Proveemos reportes online via Web, para ayudarlo a monitorear la performance del equipo.

Signature
ARGENTINA
business and training solutions

Es fácil calcular el ROI de Call Center Edge.

Los participantes de Call Center Edge ganan la confianza y habilidades necesarias para desempeñarse en su mayor potencial. Y cuando lo hacen, usted ve los resultados. Nuestros clientes ven aumentos dramáticos en sus índices de conversión. Use la fórmula para ver cuanto ingreso adicional puede Call Center Edge generar!

	Antes del Entrenamiento	Post Entrenamiento	Su Hotel
Tarifa Promedio	\$ 105	\$ 109	\$ <input type="text"/>
Número de habitaciones	170	170	<input type="text"/>
Ocupación	70%	75%	<input type="text"/>
RevPAR	\$ 73.50	\$ 81.75	\$ <input type="text"/>
Ingreso mensual	\$ 374,850	\$ 416,925	\$ <input type="text"/>
Incremento en el ingreso mensual		\$41,325	\$ <input type="text"/>

Call Center Edge está diseñado para proveerlo con el entrenamiento, las herramientas y el soporte que necesita – cuando lo necesita. El programa es lo suficientemente flexible para que usted lo maneje en la forma que mejor resulte para su organización. Basado en el tamaño y la complejidad de su organización, trabajaremos con usted para diseñar una solución que incluye los siguientes componentes:



Evaluación & Diseño

- Identificar objetivos de los clientes.
- Evaluar el actual desempeño de los empleados.
- Diseñar el entrenamiento de acuerdo a las necesidades específicas.
- Preparar el material de entrenamiento.

Entrega

- Posicionar el entrenamiento, como una inversión en los empleados.
- Enseñar y practicar las nuevas habilidades.
- Establecer la cultura de ventas legendarias y de servicio.

Refuerzos

- Reever progresos y construir habilidades con nuevos entrenamientos.
- Desarrollar nuevas habilidades y sumar a los nuevos empleados.
- Ayudar a los empleados a practicar, a través del coaching.
- Follow-up a través de sesiones de entrenamiento por conference call.

Evaluación & Mediciones

- Obtener feedback objetivo sobre el desempeño.
- Comparar al equipo, con otros reportes de la compañía y benchmarking.
- Proveer de acceso online a los resultados.
- Ayudar a los gerentes a dar feedback para mejoras de desempeño.
- Verificar el retorno de la inversión en entrenamiento.