

# Учебный план программы профессиональной переподготовки

## «Оператор на телефоне. Специалист контактного центра»

**Объем программы:** 256 часов

**Цель программы:** подготовка специалистов для работы в колл-центрах и контактных службах, способных профессионально вести телефонные и онлайн-коммуникации с клиентами.

### Модули программы:

№	Название раздела/модуля	Кол-во часов
1	Введение в профессию. Роль контактного центра в клиентском сервисе	8
2	Основы делового общения и коммуникации	24
3	Психология общения с клиентами	24
4	Типология клиентов и работа с различными типами	16
5	Технологии телефонных продаж и консультаций	32
6	Конфликтология. Методы урегулирования сложных ситуаций	16
7	Скрипты разговоров: структура, написание и адаптация	16
8	Работа с возражениями и отказами	16
9	Речевая техника и голосовая подача	16
10	Основы работы с CRM-системами и программным обеспечением колл-центра	24
11	Этические и правовые нормы работы оператора (персональные данные, конфиденциальность)	8
12	Тайм-менеджмент и стрессоустойчивость в работе оператора	8
13	Практика: ведение диалогов, тренинг звонков (входящие/исходящие)	32
14	Итоговая аттестация (тест )	