

ГОЛОСОВОЙ ТРЕНАЖЕР ЭМОЦИЙ



СЛЫШУ
ЧУВСТВУЮ
ПОМОГАЮ

Ежегодная премия
НАЦИОНАЛЬНАЯ БАНКОВСКАЯ ПРЕМИЯ - 2023

Номинация
«БАНК, КОТОРЫЙ ЦЕНИТ СВОИХ СОТРУДНИКОВ»

Какие трудности испытывают новички в начале своего пути



Действия

Уверенность в своих навыках и действиях на старте обслуживания клиентов, сомнения и переживания за ошибку

Регуляция конфликтов

Давление при ведении «сложных разговоров», когда «градус» диалога – это конфликт, смятение и стресс

Само регуляция

Правильное выражение, реагирование и использование своих эмоций: обида, злость, радость, благодарность и другие

Эмпатия

Трудности в проявлении эмпатии к собеседнику, как встать на место другого человека и найти выход в любой ситуации



Как помогает новичкам голосовой тренажер



Практика действий

Симуляция диалога помогает подготовиться к различным вопросам и ситуациям в будущем:

- Навыки телефонных переговоров
- Выявление истинной потребности
- Правила работы с конфликтами
- Искусство сохранения клиентов
- И другие

Новичок спокойнее относится к первому приему звонков, т.к. понимает свой порядок действий



Практика речи

Новичок получает рекомендации по выразительности и темпу речи при прохождении любого сценария

Новичку легче адаптироваться к условиям «боевого» обслуживания, а клиенту – легче воспринимать и понимать его



Практика эмпатии

Новичок получает рекомендации по доверительности контакта с собеседником

Это позволяет создавать более теплую и эмпатичную атмосферу во время общения с клиентами

Как работает голосовой тренажер



01

Тренировка с ответами

Знакомство со сценарием и обучение

Изучение при помощи выбора верного варианта:

1. Тренажер задает ситуацию, вопрос
2. Участник выбирает правильный, по его мнению, вариант ответа из 3-х представленных
3. Участник получает обратную связь от тренажера о правильности ответа и рекомендации по регуляции речи и эмоций

02

«Слепая» тренировка

Закрепление изученного сценария,
подготовка к экзамену

Участник проходит аналогичный сценарий
без вариантов ответов:

1. На каждую ситуацию и вопрос тренажера отвечает по памяти
2. Имеет возможность использовать «Подсказку», если забыл или не уверен в своем ответе

03

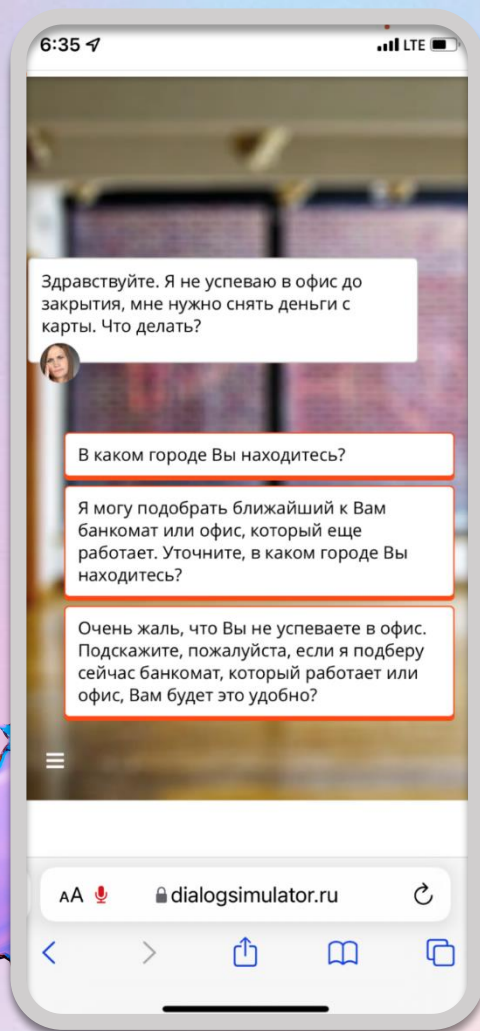
Экзамен

Оценка полученных навыков

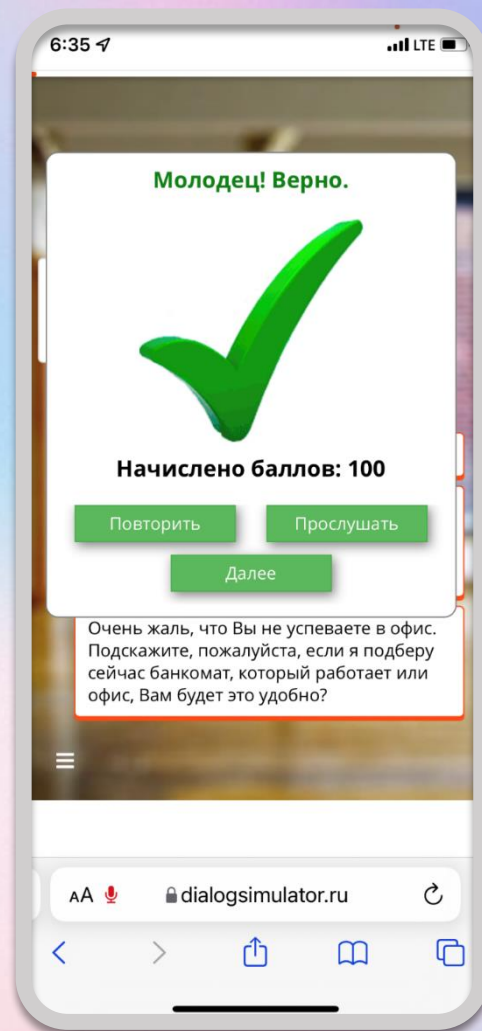
Участник проходит аналогичный сценарий
без вариантов ответов и подсказок,
симулируется живой бесперебойный
разговор

Участник получает итоговый балл

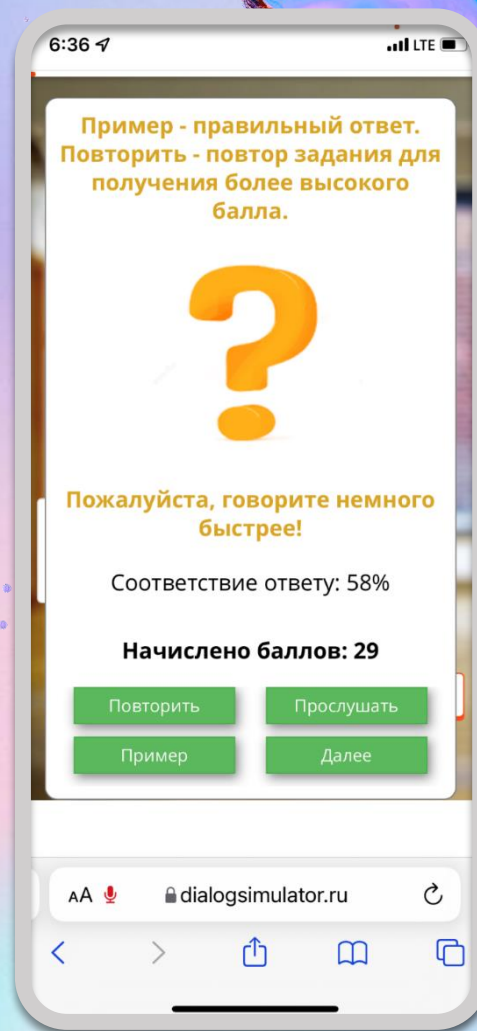
Как работает голосовой тренажер



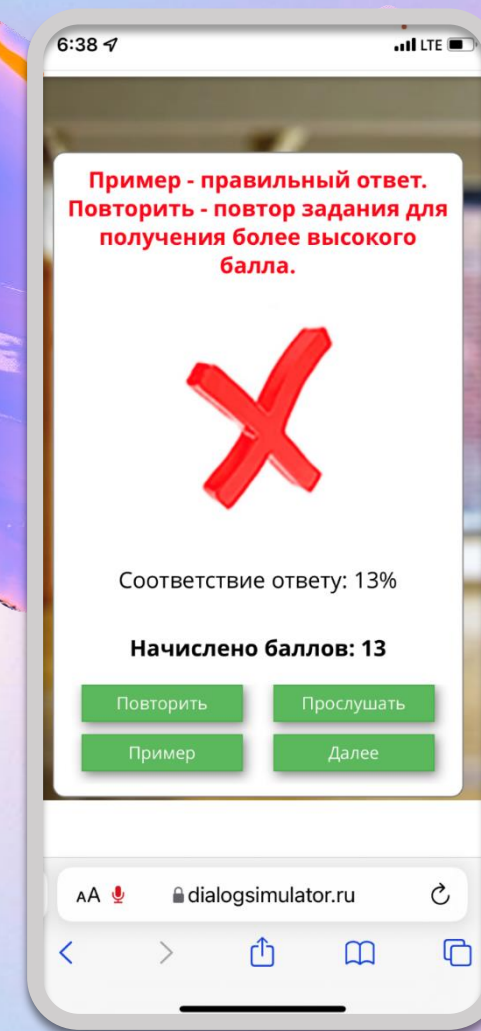
ВЫБОР ВАРИАНТА, ПРОГОВАРИВАНИЕ



УСПЕШНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ



РЕКОМЕНДАЦИИ УЧАСТНИКУ



ВЫБРАН НЕВЕРНЫЙ ВАРИАНТ

Результаты использования голосового тренажера



до **25 сек**
сокращено время
разговора



до **3 п.п.**
снижена доля
негатива



до **5 п.п.**
снижен отток
персонала

