TalkSparring

Élesben nincs újrapróbálás. Itt igen.

Mi lenne, ha minden nehéz ügyfélbeszélgetést előtte le lehetne próbálni – és minden valós hívásból tanulni lehetne?

A helyzet, amit ismersz

Egy sales-es, ügyfélszolgálatos vagy éppen egy vezető beosztású kolléga tudását igazán csak éles beszélgetésben lehet lemérni – csakhogy a mindennapi munka mellett erre alig jut idő, a hagyományos tréning drága és ritkán ismételhető, a visszajelzés pedig legjobb esetben is csak utólag, emberi kapacitástól függően érkezik. Eközben minden be nem gyakorolt hívás vagy társalgás valódi ügyféllel, valódi téttel történik.

Mit ad a TalkSparring

A TalkSparring egy platform, amely két módon segíti a csapatokat: **gyakorolni lehet vele élesítés előtt**, és **elemezni lehet vele a már megtörtént, valós hívásokat**. Mindkettő ugyanazt a mércét használja, így a gyakorlás és az éles munka eredménye összevethető.

- **Azonnali, mérhető visszajelzés** minden beszélgetés után, nem csak megérzés alapján
- **Korlátlanul ismételhető**, kockázat nélkül – élő ügyfél helyett a szimulált beszélgetőpartnerrel
- **Vezetői összesítő felület:** a vezetők pontosan azt az információt kapják meg csapat- és egyéni szinten, amire szükségük van

1. rész Gyakorlás: szimulált beszélgetések

A munkatárs valósághű, szimulált ügyféllel beszélget – élő hangalapú szerepjátékban, a saját tempójában, akár naponta többször is.

1. **Forgatókönyv:** közösen kialakítjuk a cégre szabott gyakorló helyzeteket (pl. hideghívás, kifogáskezelés, ajánlat-tárgyalás, ügyfélpanasz kezelése).
2. **Gyakorlás:** a munkatárs élő beszélgetést folytat a szimulált ügyféllel, akár naponta többször is.
3. **Visszajelzés:** a rendszer azonnal értékeli a beszélgetést, konkrétan, fejlődést segítő módon – és mindez a vezetői összesítőben is látszik.

Kinek ajánljuk: értékesítési csapatoknak, ügyfélszolgálatnak és call centernek, új kollégák betanításához, valamint belső kommunikációs helyzetek (pl. nehéz vezetői beszélgetések) gyakorlásához.

2. rész Elemzés: valós hívások kiértékelése

Nem csak gyakorolni lehet: a TalkSparring a már lezajlott, **valós ügyfélhívásokat** is képes kiértékelni, ugyanazokkal a szempontokkal, mint a gyakorlást.

1. **Feltöltés:** a hívás felvétele vagy átirata kerül be a rendszerbe – gyakorlás nélkül, önállóan is használható.
2. **Elemzés:** a rendszer végigmegy a beszélgetésen: hogyan nyitott a kolléga, hogyan kezelte a kifogásokat, mennyit beszélt és mennyit hallgatott, hol maradt ki lehetőség.
3. **Konkrét visszajelzés:** a hívás kulcspillanatai, megjelölt javítandó és jól sikerült részekkel, tanulható javaslatokkal.
4. **Összekötés a gyakorlással:** amit az elemzés gyenge pontként azonosít, azt a munkatárs rögtön le is gyakorolhatja az 1. részben.

Mit kapsz belőle:

- **Egységes mérce:** nem az számít, melyik vezető hallgatott bele a hívásba, hanem minden hívás ugyanazon szempontok szerint kap értékelést
- **Skálázható minőségellenőrzés:** nem kell minden felvételt végighallgatni, a rendszer jelzi, hova érdemes odafigyelni
- **Fejlődés követése:** idővel látszik, hogyan változik az egyes kollégák és a csapat teljesítménye

Valós hívások feldolgozásánál a felvételre és az adatkezelésre vonatkozó szabályokat a megrendelő előírásai szerint, előzetes egyeztetéssel alakítjuk ki.

Miért éri meg

- **Gyorsabb betanulás:** az új kollégák hamarabb válnak önállóvá, kevesebb élesen elrontott hívással
- **Mérhető fejlődés:** a vezető nem megérzésre, hanem adatra támaszkodik, hogy ki hol tart
- **Egységes minőség:** az egész csapat ugyanúgy kap visszajelzést, nem csak a legjobbak
- **Rugalmas használat:** gyakorlás, elemzés, vagy a kettő együtt – bármikor, felvétel nélkül is

Beszéljünk élőben

Szívesen megmutatjuk, hogyan nézne ki az Önök csapatára szabott gyakorló helyzet vagy hívás-elemzés – ehhez elég egy rövid, kötetlen egyeztetés.

Orosz Kolos
TalkSparring
E-mail: **kolosorosz@talksparring.hu** | Telefon: **+36 20 456 4128**