



Анна Ивановская

КУРС

УПРАВЛЕНИЕ ГОЛОСОМ

ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Для операторов контакт-центров, специалистов по работе с клиентами,
супервизоров, специалистов по качеству



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Анна Ивановская, бизнес-тренер ООО «Мастертелеком», преподаватель техники речи и мастерства эфирного выступления для дикторов, корреспондентов и ведущих новостей на телевидении («Белтелерадиокомпания», телеканал «БелМузТВ»), автор книги «Искусство речи. Как научиться говорить красиво и грамотно», имеет степень Магистра Искусствоведения. Преподает этикет и актерское мастерство в ведущих модельных агентствах Минска, проводит обучающие курсы и мастер-классы по владению голосом на кастингах и собеседованиях, ораторскому харизме и искусству самопрезентации. За 5 лет преподавания провела более 300 индивидуальных занятий, 100 мастер-классов, 50 тренингов.

Образование:

Театральный факультет Белорусской Государственной Академии Искусств, курс дикторского мастерства Зинаиды Бондаренко. В 2011 г. прошла стажировку в Московском гуманитарном университете телевидения и радиовещания им. М.А. Литовчина.

Корпоративные клиенты: ОАО «Банк БелВэб», ОАО «Технобанк», ЗАО «БСБ Банк», ювелирная сеть «Арте», Парк Высоких Технологий, проект «Леди Босс 2016», Школа Управленческого Мастерства, фитнес-клуб Grant Fitness, Институт журналистики БГУ, БГЭУ.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

ПРОГРАММА

1. Знакомство.

1.1. Цели и задачи курса «Управление голосом для специалистов контакт-центра».

2. Блок 1

- 2.1. 4 основных блока для разминки голоса и дикции: артикуляционная гимнастика, работа с дыханием, работа с голосом, развитие дикции.
- 2.2. Три фактора, от которых зависит четкость речи.
- 2.3. Три золотых секрета голоса.
- 2.4. Способы преодоления страха. Учимся получать удовольствие от разговора по телефону.
- 2.5. Влияние продуктов на наш голос.

3. Блок 2

- 3.1. Секреты харизмы голоса. Говорим выразительно. Первый секрет харизмы голоса: «Орфоэпический гипноз и мелодика Владимира Высоцкого».
- 3.2. Второй секрет харизмы голоса: «Правило сосуда или интонация уверенного человека».
- 3.3. Третий секрет харизмы голоса: «Улыбка тигра».
- 3.4. Правила русской орфоэпии. Правильная и грамотная русская речь. Избавляемся от белорусского акцента.

4. Блок 3

- 4.1. Труднопроизносимые слова и скороговорки.
- 4.2. Лексические нормы, ошибки в речи. Работа над точностью и уместностью речи.
- 4.3. Основные правила логики речи. Учимся развивать мысль при разговоре последовательно.
- 4.4. Избавляемся от слов-паразитов. Добиваемся чистоты речи.

Продолжительность курса: 8 ак. часов с 10.00 до 18.00 с учетом кофе-пауз и обеда

Дата проведения: 19 июля 2018г.

Место проведения: г. Минск, пр-т Победителей, 19а, оф. 42

Стоимость участия: 200 бел. руб., в т.ч. НДС 20%