

CONDURRE IN MODO EFFICACE LE TELEFONATE -FORMAZIONE AUTOREVOLE-

SETTORE: Comunicazione e Marketing

DURATA: Percorso base 16 ore / Percorso optional 8 ore

QUOTA: Percorso base 600,00 € + IVA / Percorso optional 300,00 € + IVA

→ FINALITÀ E OBIETTIVI

Il corsista avrà acquisito gli strumenti per trasmettere, tramite la comunicazione telefonica, cortesia, efficienza e professionalità, valorizzando all'esterno l'immagine di un'azienda orientata al cliente. Sarà in grado di trasformare ogni occasione di contatto telefonico in un momento di relazione utile.

→ DESTINATARI

Il corso è rivolto a tutti coloro che abbiano occasioni di contatto telefonico con l'esterno.

→ STRUTTURA E CONTENUTO

Quali sono le parti che compongono una comunicazione telefonica efficace.

Il primo contatto telefonico, il biglietto da visita dell'azienda.

Gli elementi che caratterizzano la percezione esterna dell'immagine aziendale.

Promuovere l'immagine aziendale attraverso la propria professionalità.

I principi della comunicazione efficace con il cliente. Le telefonate in entrata e in uscita: elementi comuni e differenze

Le chiamate in bound:

- I tre nuovi modi di fare le domande per capire i bisogni reali del cliente
- Cogliere tutte le opportunità per creare un contatto commerciale
- Gestire la richiesta del cliente
- Concludere in modo commerciale la chiamata
- Trattare i casi difficili: cliente passivo e aggressivo

Le chiamate out bound

- Preparare la telefonata, definire l'obiettivo
- Creare il contatto
- Trasmettere le informazioni valorizzandole
- Gestire le situazioni complesse

Elementi di dizione: linguaggio, impostazione della voce, tono, velocità/lentezza nel parlare, pause.

→ SEDE

HOTEL TRYP VERONA Via Monte Pastello, 28 (37057), San Giovanni Lupatoto (VR)

Tel. 045 8754111 (<http://it.solmelia.com/hotel/tryp-verona.htm>)

O altre sedi concordate.

→ INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

ASFE Scarl

Tel. 045 2056100

fax 045 2050106

email info@asfe-vr.it