

## L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA:

# **Addetti alla Reception e gestione del Centralino**

**Da Giovedì 6 maggio dalle ore 9:00 alle ore 13:00**

### **CORSO ON-LINE**

**Partecipare è semplice e immediato: sono necessari un PC/TABLET/SMARTPHONE e una connessione internet. Sarà nostra cura fornirvi il link di accesso**

Obiettivo del percorso è l'acquisizione delle competenze fondamentali per lavorare alla Reception di una qualsiasi struttura professionale in cui il contatto con il Cliente / Utente costituisca il perno dell'attività (esercizi commerciali, studi medici, associazioni, centri sportivi, strutture ricettive e ristorative, enti pubblici e privati). Si focalizzerà l'attenzione sia sull'arte dell'Accoglienza sia sulla comunicazione telefonica efficace al Centralino.

La finalità è quella di erogare un Servizio di Qualità in un mercato in continua evoluzione, contribuendo così alla realizzazione di un'immagine di eccellenza, con una gestione efficace della quotidianità lavorativa nelle sue più variegate sfaccettature.

#### ***Destinatari***

Tutti i collaboratori aziendali

#### ***Contenuti***

L'arte dell'Accoglienza: denominatore comune di molteplici attività professionali.  
Qualità del Servizio ed Assistenza al Cliente / Utente.  
Le aspettative del Cliente evolute nel tempo e la sua percezione di Qualità.  
Dalla Customer Care alla Fidelizzazione della Clientela / Utenza.  
Le tre diverse modalità comunicative e la loro risonanza alla Reception.  
Comunicazione non verbale: il linguaggio del corpo.  
Comunicazione paraverbale: la funzionalità della voce.  
Comunicazione verbale: le potenzialità della parola.  
Ostacoli comunicativi e Tecniche di comunicazione efficace per affrontarli.  
Ascolto attivo, empatia ed assertività nel rapporto con il Cliente e al Centralino.  
Il telefono: biglietto da visita della propria professionalità.  
Modalità comunicative che entrano in gioco al telefono.  
Flussi di comunicazione telefonica: elementi, meccanismi e dinamiche.  
Telefonate in entrata e in uscita: la gestione efficace del Centralino.  
Affrontare con assertività ed autorevolezza reclami e lamentele al telefono.  
Erogare eccellenza grazie ad una comunicazione telefonica efficace ed efficiente.

***Docente:*** Dott.ssa Emanuela Zanoni

#### ***Calendario***

Giovedì 6, venerdì 14, venerdì 21 e venerdì 28 maggio 2021

Il corso verrà svolto in modalità e-learning con una piattaforma fornita da Apindustria Brescia.

#### ***Certificato di frequenza***

Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

#### ***Tariffa associati Apindustria***

€ 240,00 + IVA (AL 22%)

#### ***Tariffa non associati Apindustria***

€ 280,00 + IVA (AL 22%)

*Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione compilare e inviare la  
"SCHEMA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE" entro giovedì 29 maggio p.v.*

#### ***SCHEMA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE***

*da compilare e inviare via email a [formazione@apindustria.bs.it](mailto:formazione@apindustria.bs.it)*

***AZIENDA*** \_\_\_\_\_

***NOME E COGNOME*** \_\_\_\_\_

***Tel.*** \_\_\_\_\_ ***Email*** \_\_\_\_\_

Aderente a: