

“LA COMUNICAZIONE TELEFONICA”

Dal 07/04/2022 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

Obiettivi: Obiettivo del corso è il miglioramento della Comunicazione Telefonica nel contesto professionale, finalizzata all'erogazione corretta di informazioni al Cliente / Utente e alla gestione assertiva di eventuali criticità e reclami, in un'ottica di Customer Care.

La finalità del corso è quella di aiutare ogni partecipante a gestire con efficacia ed efficienza tale flusso di comunicazione aziendale, per contribuire ad erogare un Servizio di alta Qualità e a diffondere un'immagine di eccellenza.

Destinatari: Personale aziende

Contenuti

1^ mattinata:

- Il Telefono: un autentico biglietto da visita della propria professionalità.
- Modalità comunicative che entrano in gioco: dalla magia della parola alla potenzialità della voce.
- Flussi di comunicazione telefonica: elementi, meccanismi e dinamiche.
- Telefonate in entrata e in uscita: strategie per una comunicazione telefonica efficace ed efficiente.

2^ mattinata:

- Il telefono quale strumento di vendita e di valorizzazione del prodotto / servizio.
- Tecniche di Telemarketing: promuovere con successo la propria attività.
- La gestione assertiva di reclami e lamentele al telefono.
- Erogare eccellenza grazie ad una comunicazione telefonica di qualità.

Docente: Dott.ssa Emanuela Zanoni

Calendario

- Giovedì 07/04/2022 dalle 09:00 alle 13:00
- Giovedì 14/04/2022 dalle 09:00 alle 13:00

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

€ 150,00 + IVA (AL 22%)

Tariffa non associati Apindustria

€ 200,00 + IVA (AL 22%)

Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione compilare e inviare la "SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE" entro il 31/03/2022

SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

da compilare e inviare via email a formazione@apindustria.bs.it

AZIENDA _____

NOME E COGNOME _____

Tel. _____ **Email** _____