

## AL TELEFONO: COSA DIRE E COME DIRLO

|             |  |
|-------------|--|
| Destinatari | addette all'ufficio commerciale, centraliniste, segretarie,  |
| Obiettivi   | Fornire una corretta impostazione di base a chi, per le attività previste dal suo ruolo, si trova a dover trasmettere la corretta immagine dell'azienda attraverso l'uso del telefono (e non solo...)  |
| Argomenti   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La comunicazione con l'esterno: attività strategica per tutte le funzioni aziendali</li> <li>➤ Il ruolo del telefono: molto di più di quel che sembra...</li> <li>➤ La competenza chiave: saper comunicare!</li> <li>➤ Parlare non basta: regole e indicazioni per un'efficace comunicazione</li> <li>➤ La comunicazione è relazione: dimmi come parli...</li> <li>➤ La comunicazione telefonica: servono ancora più attenzioni</li> <li>➤ Il telefono: difetti e virtù...</li> <li>➤ Alcune buone regole da seguire...</li> <li>➤ Le chiamate in arrivo: una fonte di opportunità</li> <li>➤ Quando il cliente chiama per reclamare...</li> <li>➤ Un'attività critica: il filtro telefonico</li> <li>➤ Rispondere col sorriso</li> </ul> |
| Docente     | Roberta Zantedeschi  |
| Data        | Sabato 31 marzo 2007   |
| Orario      | dalle ore 9.00 alle ore 12.30  |
| Sede        | Valdagno – via L.Festari n.15  |
| Quota       | Euro 80,00 + I.V.A. per partecipante   |
| Note        | massimo numero di partecipanti all'incontro n. 12  |