

COMUNICARE AL TELEFONO

Destinatari	Chiunque utilizzi in modo significativo il telefono all'interno dell'azienda/studio: addetti all'ufficio commerciale/acquisti, centralinisti, segretarie, ecc...
Obiettivi	<p>Fornire una corretta impostazione di base a chi, per le attività previste dal suo ruolo, si trova ogni giorno ad utilizzare frequentemente il telefono con clienti, fornitori, personale esterno dell'azienda/studio, altri interlocutori, ecc...</p> <p>L'obiettivo finale è di riuscire a trasmettere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la complessità e l'importanza di una corretta comunicazione e del concetto di soddisfazione del cliente (customer service) ➤ indicazioni, strategie e regole per una efficace comunicazione telefonica
Argomenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicazione con l'esterno e customer service: attività strategiche per tutte le funzioni aziendali ➤ La competenza chiave: saper comunicare! ➤ Parlare non basta: regole e indicazioni per un'efficace comunicazione ➤ La regola più importante: l'approccio comunicativo ➤ La comunicazione è relazione: dimmi come parli... ➤ Il telefono: questo grande alleato... ➤ La comunicazione telefonica: più attenzioni per migliorarne l'efficacia e raggiungere gli obiettivi ➤ Alcune buone regole da seguire: l'ascolto, formule di presentazione, ecc... ➤ Le chiamate in arrivo: una fonte di opportunità ➤ Le chiamate di reclamo: gestirle perché diventino un'opportunità ➤ L'arte del filtro telefonico ➤ Rispondere col sorriso

Docente	Roberta Zantedeschi
Data	Sabato 5 maggio 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

**valdagno (vi) – via l. festari, 15 tel. 0445/406758-408999 – fax 0445/408485
e-mail info@martinidrapellinetwork.it www.martinidrapellinetwork.it**