

La comunicazione telefonica

Obiettivi

Migliorare la capacità di comunicazione di tutte quelle figure che lavorano principalmente al telefono, gestendo le chiamate in entrata e in uscita.

Destinatari

Addetti al call-center, telemarketing, teleselling, assistenza ai Clienti.

Durata

16 ore + 16 ore.

Premessa

Nessun fattore è tanto intimamente legato a tutti i momenti della nostra vita personale e lavorativa quanto il processo di comunicazione.

Da queste semplici ma tutt'altro che banali considerazioni, nasce questo corso che ha l'obiettivo di introdurre i partecipanti nell'affascinante "mondo della comunicazione" attraverso un approccio fortemente interattivo che consenta ad ogni partecipante di verificare, attraverso la propria esperienza diretta, la possibilità concreta di mettere in pratica quanto appreso.

Contenuti del corso

Prima Parte | I principi della comunicazione verbale

- ┆ Il modello della comunicazione
- ┆ La comunicazione interpersonale
- ┆ La comunicazione verbale: il diagramma di Schramm
- ┆ L'ascolto attivo
- ┆ Esercitazione: la nostra capacità di comunicare
- ┆ Esercitazione: la nostra capacità di ascolto

Seconda parte | I principi della comunicazione telefonica

- ┆ Le tecniche per migliorare la comunicazione al telefonica
- ┆ Le gestione delle telefonate in entrata e in uscita
- ┆ Come controllare lo stress della telefonata
- ┆ Elementi di dizione: linguaggio, impostazione della voce, velocità/lentezza nel parlare, pause e segnali d'ascolto
- ┆ Esercitazione: l'uso del telefono
- ┆ Esercitazione: role play

Terza parte | Il telemarketing

- ┆ Strategie di telemarketing
- ┆ Creazione di un rapporto favorevole fin dai primi minuti
- ┆ Sviluppo efficace di una tecnica per fissare gli appuntamenti
- ┆ Capacità di pianificazione e organizzazione
- ┆ Esercitazione: role play