

COMUNICAZIONE TELEFONICA

FINALITÀ

Il corso fornisce la conoscenza e l'acquisizione pratica delle competenze necessarie a far vivere al cliente un'esperienza di relazione piacevole, finalizzata a fidelizzarlo e a far sì che si creino associazioni positive col brand. I partecipanti avranno modo di consolidare le competenze di ruolo e di definire meglio la differenza tra gentilezza, educazione e professionalità. Quest'ultima include la capacità di filtrare le chiamate e di gestire le obiezioni avendo chiaro l'obiettivo di soddisfare il cliente in linea con gli obiettivi dell'organizzazione.

DATI ORGANIZZATIVI

- *Durata indicativa:* da definire in base a obiettivi e fabbisogni del cliente
- *Destinatari:* per aula max 10/12
- *Modalità di erogazione:* alternanza teoria ed esercitazioni

CONTENUTI

- La qualità nei servizi
- Differenze tra prodotti e servizi
- Clienti interni, esterni e loro esigenze
- Profilo di ruolo dell'operatore telefonico
- Front office come filtro per i differenti servizi aziendali
- Immagine aziendale e immagine individuale
- Comunicare al telefono
- Specificità della comunicazione telefonica
- Fasi della comunicazione al telefono
- La comunicazione non verbale
- Sorridere al telefono
- Gestire le attese
- Professionalità e immagine aziendale positiva
- Gestire le obiezioni e le situazioni difficili
- Il linguaggio (frasi da evitare)
- Usare le obiezioni per migliorare il servizio