



LA COMUNICAZIONE TELEFONICA EFFICACE

Il corso ha lo scopo di aiutare quanti hanno un contatto telefonico permanente ed importante con la clientela ad utilizzare al meglio il telefono come strumento di lavoro, incrementando l'efficacia della propria comunicazione e, conseguentemente, la propria produttività.

Metodologia

I partecipanti imparano a migliorare le doti di comunicazione, ascolto e interazione; apprendono le tecniche di una comunicazione telefonica efficace e corretta, interiorizzano i principi fondamentali di *customer satisfaction*.

Migliorare l'efficacia della propria comunicazione telefonica significa ottenere una produttività più alta ed una maggiore soddisfazione del cliente al quale viene fornita un'immagine aziendale eccellente.

Contenuti

- Il processo della comunicazione telefonica
- La prima immagine aziendale
- Le fasi della telefonata: come padroneggiare la conversazione
- La qualità del servizio erogato: accoglienza e complicità
- La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e paraverbale).
- La percezione dell'interlocutore
- L'analisi transazionale: riuscire a gestire l'interlocutore difficile
- Gli skills del buon operatore di call center inbound:
 - > Ascolto attivo: i meccanismi dell'ascolto
 - > Il riconoscimento
 - > Il rapporto positivo
 - > L'assertività di fronte alle motivazioni dell'interlocutore
 - > La gestione del conflitto interpersonale

Docenti

Margherita Cicchetti

Durata del corso

2 giorni

Sede del corso

Milano, Bologna, Torino, Padova

Per informazioni e iscrizioni

Margherita Cicchetti

338 88 35 232 | info@emmecistudio.net

emmecistudio
FORMAZIONE & COMUNICAZIONE