

COMUNICAZIONE TELEFONICA

Formazione per il front office e l'ufficio commerciale



OBIETTIVI

Fornire la consapevolezza che la comunicazione telefonica trasmette l'immagine dell'azienda. Orientarsi alle esigenze dell'interlocutore e alla sua soddisfazione. Conoscere i principali strumenti della comunicazione telefonica. Acquisire abilità per la gestione degli interlocutori adirati.



CONTENUTI

Programma del corso

- La comunicazione interpersonale e le caratteristiche della relazione telefonica.
- Orientamento al cliente.
- Come accogliere l'interlocutore al telefono.
- L'immagine dell'azienda e dell'operatore telefonico.
- I principi della comunicazione telefonica: cosa dire e cosa evitare di dire.
- Gestire la chiamata in entrata: il filtro, l'attese, la cortesia, gli interlocutori adirati.
- I segreti della comunicazione telefonica ed efficace.
- La gestione del reclamo telefonico.

Durata

1 g.



DURATA 8 ore (1 g.)



DESTINATARI

Personale di *front office*, commerciale e addetto alla comunicazione telefonica.



QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Quota Individuale

Richiedi informazioni

La quota comprende il materiale didattico (dispensa e cancelleria)



SEDE

Ceteas Srl – Sede di Montesilvano
Via Lungofiume saline, snc - MONTESILVANO (PE)
Tel. 085.46861 E-mail: formazione@gruppodicosimo.com



Aula: min 6 partecipanti



Rilascio certificazione Si No



Attestato di frequenza Si No



Metodologia didattica Teoria Pratica



Test di valutazione Ingresso Uscita



Orario: Matt. 08:30 - 12:30 Pom. 14:00 - 18:00

COMUNICAZIONE TELEFONICA