

CORSO DI COMUNICAZIONE

AL TELEFONO

Per Imprese Attente

Al Cliente

OBIETTIVI

- Fornire tecniche per gestire telefonate in arrivo ed in uscita con attività contemporanee di risposta e prospezione
- Promuovere i prodotti tramite contatti telefonici positivi in grado di suscitare l'interesse del cliente
- Sviluppare le abilità di analisi degli addetti per identificare prodotti e servizi da proporre e valorizzare tramite il telefono

DESTINATARI

Tutti coloro che vogliono approcciarsi per la prima volta alle tecniche di gestione delle relazioni con i clienti tramite telefono, conoscerne le dinamiche base e le tecniche specifiche.

L'obiettivo del corso è mettere il partecipante nella condizione di poter operare con abilità nei rapporti quotidiani con la clientela tramite telefono

METODOLOGIA

Il corso si propone di fornire un approccio pragmatico ed operativo sin dalla prima lezione.

Accanto all' insegnamento delle teorie di base e delle regole della comunicazione positiva e propositiva , verranno proposte simulazioni di situazioni di proposta e di richiesta informazioni, dialoghi per approfondimenti e situazioni di comunicazione con persone "alterate" tramite lavori in coppia e in gruppo.

PROGRAMMA

INTRODUZIONE ALLA PROPOSTA TRAMITE TELEFONO

- ◆ Il telefono: strumento di comunicazione, servizio e prospezione
- ◆ Il telefono: in ricezione ed in funzione attiva
- ◆ Le tre componenti del servizio: relazionale, professionale, organizzativa
- ◆ Le aspettative del cliente quando telefona
- ◆ Saluti, presentazione e richiesta di informazioni personali

LA COMUNICAZIONE - GENERALITA'

- ◆ Lo schema della comunicazione a due vie
- ◆ Saper ascoltare prima di reagire
- ◆ Gli elementi base delle tecniche di comunicazione : messaggio, linguaggio, tono , contesto,, effetto
- ◆ Il linguaggio positivo e proattivo

LA COMUNICAZIONE TELEFONICA (IN-BOUND): ELEMENTI DISTINTIVI

- ◆ Quando il cliente chiama...
- ◆ Il processo di acquisizione e gestione delle richieste
- ◆ Connessioni tra richieste (mappa dei bisogni del cliente)
- ◆ Aspetti tecnici e psicologici
- ◆ I passi progressivi verso la soluzione
- ◆ Risposte brevi

CONSAPEVOLEZZA NELLE RISPOSTE

- ◆ L' arte di fare domande (domande aperte, domande chiuse, domande generali e domande finalizzate)
- ◆ L'arte di ascoltare attivamente
- ◆ Come fornire informazioni (informazioni richieste e proposte di opportunità connesse)

LA CHIUSURA DEL COLLOQUIO IN MODO PROFESSIONALE

- ◆ Aspettative verso il futuro immediato: cosa accadrà
- ◆ adattare la chiusura alla situazione
- ◆ tecniche di chiusura
- ◆ Assicurarci la comprensione dell'interlocutore
- ◆ Definire i passi del percorso futuro
- ◆ Ringraziare il cliente per il tempo trascorso con noi