

**TELEMARKETING E COMUNICAZIONE TELEFONICA:
conquistare il cliente attraverso una telefonata**

Descrizione del corso	<p>Nell'ambito di uno scenario sociale ed economico che ha portato allo sviluppo e consolidamento di nuove modalità di contatto e di gestione delle relazioni personali e professionali, il telemarketing rappresenta uno degli strumenti per acquisire o confermare nuove fette di mercato e tipologie di clienti/utenti.</p> <p>Il telemarketing, sia esso finalizzato alla proposta di un prodotto o servizio, all'acquisizione di un prospect, alla fidelizzazione di un cliente, a ricercare potenziali partners professionali, presuppone la capacità di gestire una comunicazione telefonica efficace.</p>
Destinatari	<p>Venditori, addetti al telemarketing e al customer service; receptionist e chiunque abbia rapporti telefonici con la clientela.</p>
Obiettivi	<p>Gli obiettivi del corso si propongono di migliorare la performance comunicativa al telefono imparando a gestire le diverse tipologie di utenti/contatti e controllare le proprie emozioni. Attraverso esercitazioni e simulazioni, si consentirà di consolidare la propria sicurezza comunicativa passando dal sapere al saper essere e saper fare.</p> <p>Il corso si propone inoltre di favorire una maggiore consapevolezza di quello che è il proprio personale stile di comunicazione.</p>
Competenze e finalità del corso	<ul style="list-style-type: none"> - Apprendere ed applicare modalità efficaci di comunicazione - Capacità di riconoscere lo stile comunicativo dell'interlocutore - Capacità di porre domande "aperte" e "chiuse" a seconda - Cogliere le motivazioni e le esigenze del cliente; - Persuadere e stimolare la curiosità e l'attenzione.
Contenuti	<p>Modulo 1 I principi della comunicazione; comunicazione verbale, para-verbale e non verbale; sistemi rappresentazionali (visivo, auditivo, cinestesico); ascolto attivo; test ed esercizi.</p> <p>Modulo 2 Caratteristiche della comunicazione telefonica; riconoscere e gestire le proprie emozioni e lo stress; riconoscere lo stato d'animo dell'interlocutore; gestione dei conflitti, dei filtri e delle obiezioni; espressioni da evitare e da privilegiare nella conversazione; tecniche di domande e di riformulazione; simulazioni e role play.</p> <p>Modulo 3 La comunicazione orientata alle vendite; la negoziazione; strutturare uno script; curare la propria presentazione, quella dell'azienda e del prodotto/servizio offerto; customer satisfaction; esercizi e simulazioni.</p>

Durata	8 ore
Costo	50,00 €
Certificazione Finale	Attestato di Partecipazione