PMGT-36 - COMUNICAZIONE TELEFONICA: IL TELEFONO COME STRUMENTO DI ASSISTENZA, VENDITA E MARKETING PER LE AZIENDE

Categoria: **Management & Soft Skills**

INFORMAZIONI SUL CORSO

Durata:	Categoria:	Qualifica Istruttore:	Dedicato a:	Produttore:
2 Giorni	Management & Soft Skills	Docente Senior (min. 5 anni)	Manager	PCSNET

OBIETTIVI

Far conoscere strumenti e metodi per gestire la comunicazione telefonica in modo professionale ed efficace, nell'ottica di migliorare la qualit dei servizi offerti al Cliente e l'immagine di s e dell'azienda.

PREREQUISITI

Nessun prerequisito.

CONTENUTI

L'immagine di s e dell'aziendaCaratteristiche della comunicazione telefonicaPercezione di s e dell'interlocutore telefonicoComunicazione auditiva: il linguaggio verbale e paraverbaleConduzione del colloquio telefonicoRiconoscere e gestire i cambi di tono e situazioneUtilizzo strategico delle domandePadroneggiare e governare la telefonataAssertivit di fronte alle motivazioni dell'interlocutore

INFO

Materiale didattico: Dispense PCSNET
Costo materiale didattico: 20 € incluso nel prezzo del corso a Calendario
Natura del corso: Teorico Metodologico