

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

Categoria: **Management**

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
2 Giorni



Categoria:
Management



Qualifica Istruttore:
Docente Senior (min.
5 anni)



Dedicato a:
Manager



Produttore:
PCSNET

OBIETTIVI

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

PREREQUISITI

Nessun prerequisito.

CONTENUTI

L'immagine di s e dell'azienda
Caratteristiche della comunicazione telefonica
Percezione di s e dell'interlocutore telefonico
Comunicazione auditiva: il linguaggio verbale e paraverbale
Conduzione del colloquio telefonico
Riconoscere e gestire i cambi di tono e situazione
Utilizzo strategico delle domande
Padroneggiare e governare la telefonata
Assertività 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