

# 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