

Saper usare il telefono efficacemente

20-21 novembre 2008

Struttura: 1 modulo da 2 giornate

Relatore:
Melinda Bianchi

Quota di partecipazione:
€. 150,00

Destinatari	Motivazioni	Luogo di svolgimento e date
Imprenditori e liberi professionisti che desiderano aumentare il proprio giro di affari e vogliono istruire il proprio personale a chiamare i clienti. Personale addetto al contatto esterno	Il telefono se usato correttamente è un'ottima fonte di profitto. Molte aziende ostentano nella pubblicità "il cliente al primo posto", una speranza e una promessa che vengono spesso infrante al primo contatto: quello telefonico.	20-21 novembre Centro di formazione imprenditoriale via Catanelli 72 Ponte San Giovanni Perugia Orario 9,00-13,30 14,30-17,00

Anche se viviamo nell'era del computer, fax, internet e posta elettronica, la maggior parte delle comunicazioni professionali e non, passa ancora attraverso il telefono. Il nostro tono di voce, le parole che usiamo, il modo di presentarci, come rispondiamo...possono attrarre i clienti o farli scappare! Chi risponde è apatico, disinformato, non istruito. Lunghe attese "non lo dica a me", "richiami più tardi" finiscono per scoraggiare anche il cliente con le migliori intenzioni: tante occasioni perse per i clienti e per l'azienda. Nonostante ciò sono poche le aziende che formano il proprio personale sull'uso di questo strumento mentre la maggioranza è lasciata a "cavarsela" da sola improvvisando in base alla propria capacità e volontà personale. Il seminario cerca di colmare queste lacune articolandosi in una formula full immersion durante la quale i partecipanti impareranno accoglienza, immagine e vendita con un grande coinvolgimento emotivo che farà acquisire loro una prorompente voglia di agire e di concentrarsi solo sui risultati.

- Gli obiettivi del seminario**
- Gestire l'azione comunicativa in modo coerente ed efficace rispetto ai propri obiettivi
 - Pilotare le conversazioni
 - Ottenere un servizio clienti eccellente
 - Sfruttare le obiezioni e portarle a proprio vantaggio
 - Stringere accordi e incrementare le vendite
 - Trasformare i reclami in esperienze positive
 - Usare la parola chiave e...molto di più

- I contenuti**
- Stili di accoglienza
 - Dare e ricevere feed-back
 - L'ascolto e l'osservazione
 - Tecniche di vendita