

## CORSO FINANZIATO PER DIPENDENTI

invia la richiesta di partecipazione a:

**Vera Porracin** e-mail [vera.formazione@terziaria.pn.it](mailto:vera.formazione@terziaria.pn.it) tel 0434 549465  
**Rossella Cavallini** e-mail [cavallini@ifoa.it](mailto:cavallini@ifoa.it) tel 0434 549420 – fax 0434 549458

## CLIENTE IN LINEA! LA GESTIONE EFFICACE DALLA TELEFONATA PER VENDERE E RISOLVERE I PROBLEMI

- docente: DANIELE MAZZOLO
- giornate: martedì 29/05 – 5/06 (8 ore)
- orari: dalle 14.00 alle 18.00 | sede: ASCOM PN

### OBIETTIVI

L'iniziativa aiuta ad impadronirsi delle strategie di base per rendere efficace la comunicazione telefonica.

Con un adeguato utilizzo della comunicazione telefonica si riescono a promuovere, presentare e vendere: idee, prodotti, progetti, sistemi e servizi. Migliorarla favorisce la possibilità di gestire e integrare gli altri strumenti di iterazione tecnologica o marketing.

Attraverso la conoscenza degli atteggiamenti e comportamenti utili a preparare, gestire e concludere un colloquio, verranno affrontate le tecniche di telemarketing e gestione telefonica per comunicare in maniera efficace e persuasiva, per conoscere strumenti pratici per utilizzare in modo efficace il telefono (in-out), acquisire sicurezza nei diversi casi di gestione telefonica e ottimizzare i servizi di call center e telemarketing per le funzioni aziendali

### CONTENUTI

- Comunicazione, gli elementi principali e l'importanza del feedback
- Comunicazione telefonica, Approccio efficace attraverso lo strumento telefono
- Il processo telefonico, formule di conversazione efficaci e gestione dei reclami
- Come gestire e mantenere il giusto atteggiamento di fiducia in sé stessi
- Consigli utili e pratici per gestire le telefonate
- Errori da evitare e comportamenti che ostacolano la comunicazione
- Come capire gli altri e farseli "alleati"
- Le domande da fare
- Come gestire le situazioni critiche e le obiezioni
- Come alimentare la soddisfazione e fidelizzazione del cliente

### COSTI

- Per aziende adenti al Fondo For.te:  
**GRATUITO** per i dipendenti e per i titolari che partecipano insieme ad un dipendente
- Per aziende non adenti al Fondo For.te:  
soci ASCOM 29,16+IVA (tot. € 35,00) non soci ASCOM 49,18+IVA (tot. € 60,00)

## SCHEDA DI ISCRIZIONE

Compilando i seguenti dati si richiede l'iscrizione al corso "LA COMUNICAZIONE TELEFONICA". L'eventuale disdetta della partecipazione al corso, dovrà pervenire, in forma scritta, almeno 7 gg prima della data fissata per l'inizio dello stesso corso. Ci riserviamo la possibilità di annullare il corso qualora il numero degli iscritti non sia tale da garantirne il buon successo. In tal caso la comunicazione avverrà mediante contatto telefonico o e-mail (unicamente ai partecipanti che avranno fornito la propria adesione scritta compilando in ogni sua parte la richiesta di iscrizione).

## ANAGRAFICA AZIENDA

Rag. sociale \_\_\_\_\_

P.IVA/C.F. \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

## ANAGRAFICA PARTECIPANTE/I

Cognome	Nome	Cod. Fisc.	Data assunz.
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Data \_\_\_\_\_

Firma (leggibile) \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA SULLA PRIVACY:** Ai sensi del D.Lgs. 196/03, informiamo che i dati raccolti con la presente scheda saranno trattati da Terziaria srl (Centro di Assistenza Tecnica di Ascom Pordenone riconosciuto dalla Regione F.V.G. con Decreto n° 857/Com. del 28.11.2000) e utilizzati ai fini organizzativi e per rendicontazione dell'attività formativa obbligatoria e per eventuali verifiche da parte di organi di controllo. In ogni momento potrete richiedere l'aggiornamento, il blocco o la cancellazione dei dati qui comunicati. Il conferimento dei dati è facoltativo; il mancato conferimento comporta l'impossibilità di eseguire le prestazioni richieste. Titolare del trattamento è Terziaria srl - P.le dei Mutilati n. 4 - 33170 Pordenone – tel. 0434.549411



Terziaria srl – CAT

<http://www.ascom.pn.it/it/terziaria/corsi-formazione/fondo-for-te>