

## LA COMUNICAZIONE TELEFONICA

Dal 03 dicembre - dalle 9.00 alle ore 13.00

### CORSO ON-LINE

**Obiettivi:**

Obiettivo del corso è il miglioramento della Comunicazione Telefonica nel contesto professionale, finalizzata all'erogazione corretta di informazioni al Cliente / Utente e alla gestione assertiva di eventuali criticità, obiezioni, lamentele e reclami, in un'ottica di Customer Care.

La finalità del corso è quella di aiutare ogni partecipante a gestire con efficacia, efficienza e flessibilità tale flusso di comunicazione aziendale, per contribuire ad erogare un Servizio di alta Qualità e a diffondere un'immagine di eccellenza di sé e della propria attività lavorativa.

**Destinatari:** Personale aziendale

**Contenuti:**

- Il Telefono: un autentico biglietto da visita della propria professionalità.
- Modalità comunicative che entrano in gioco: dalla magia della parola alla potenzialità della voce.
- Flussi di comunicazione telefonica: elementi, meccanismi e dinamiche.
- Telefonate in entrata e in uscita: strategie per una comunicazione telefonica efficace ed efficiente.
- Il telefono quale strumento di vendita e di valorizzazione del prodotto / servizio.
- Tecniche di telemarketing: promuovere concretamente e con successo la propria attività.
- La gestione assertiva di reclami, obiezioni e lamentele al telefono.
- Erogare eccellenza grazie ad una comunicazione telefonica di qualità.

**Docente:** Dott.ssa Emanuela Zanoni

**Sede:** Piattaforma CONFAPBI BRESCIA

**Calendario:** 8 ore

- 03 dicembre 2024, dalle 9.00 alle ore 13.00

- 10 dicembre 2024, dalle 9.00 alle ore 13.00

**Costo:**

Tariffa Socio Confapi Brescia

€190,00 + IVA(22%)

Tariffa Non socio Confapi Brescia

€240,00 + IVA(22%)

**Corso valido anche ai fini dell'assolvimento dell'obbligo formativo delle 24 ore previsto da CCNL METALMECCANICI**

*Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione compilare e inviare la*

*"SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE" entro il 19/11 p.v.*

### **SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

da compilare e inviare via email a [formazione@confapibrescia.it](mailto:formazione@confapibrescia.it)

**AZIENDA** \_\_\_\_\_

**NOME E COGNOME** \_\_\_\_\_

**Tel.** \_\_\_\_\_ **Email** \_\_\_\_\_