

COMUNICAZIONE TELEFONICA

“Pronto, chi parla?”
“Beh, facciamo un po’ per uno!”
- Gino Bramieri -

PROGRAMMA DIDATTICO

- Pragmatica della comunicazione
- Verbale e Para-Verbale
- Errori di preparazione
- Errori di contenuto
- Errori di forma
- Protocolli di risposta
- Protocolli di gestione chiamate
- Protocolli di chiamata
- Chiamate a freddo
- Chiamate a caldo
- Recall
- Chiamate, sms e altri strumenti
- *Esercitazioni pratiche interattive*



INDOOR



OUTDOOR



ON THE ROAD



ON BOARD



TRAINING



ON TRAVEL



OBIETTIVI DEL CORSO

- Migliorare l'efficacia, l'efficienza e l'eleganza delle telefonate aziendali
- Sviluppare modelli di comunicazione telefonica personalizzati per BU e ruoli
- Migliorare la comunicazione integrata aziendale con l'uso di vari strumenti

INFORMAZIONI

Durata del corso: variabile, da 8 a 24 ore (anche in modalità percorso)

Personalizzazione: personalizzazione protocolli risposta, chiamata e gestione chiamate

Docenza: da 1 a 3 trainer, con assistenza e tutoraggio in aula

Extra: manuale didattico (digitale e cartaceo), materiale audio, area web riservata, attestato di frequenza, esercitazioni pratiche on-line e off-line (e follow up)

