



Seminar

CLIENTE IN LINEA

1 g.ta

PRESENTAZIONE E CONTENUTI

L'uso del telefono è diventato ormai il modo più rapido per comunicare ogni tipo di informazione, quando non si può avere uno scambio diretto "dal vivo" con un'altra persona.

Ricorrendo alle più aggiornate statistiche sul tema si consideri quanto questo strumento sia oggi presente in Italia nella quotidianità delle persone.

Questo accade per tutti gli ambiti della vita: da quello familiare o privato – in cui le "chiacchierate" abbondano – a quello lavorativo, in cui **le tipologie di messaggi variano a seconda delle situazioni, dei ruoli, e delle funzioni** che ognuno può ricoprire nella propria professione.

A questo riguardo, è sempre più importante acquisire un **approccio adeguato per non "subire" il telefono** e per conoscere ed imparare quelle **strategie che permettono di farne invece un uso costruttivo**.

A chi è impegnato ogni giorno al centralino, a chi fa del telefono il veicolo per **vendere Idee, Prodotti, Servizi, Progetti o Sistemi**, oggi è richiesto di più del semplice "Pronto!...Chi parla?".

CLIENTE IN LINEA è un programma formativo a carattere intensivo, di agile impostazione.

Il seminar trasmette alcuni concetti di base sulla **comunicazione costruttiva** applicato alla gestione telefonica, messi in rapporto con quei valori che identificano un più **elevato standard comunicativo** nell'affrontare ogni tipo di Relazione Umana privata o professionale che sia.

Questo percorso di formazione aiuta ad applicare la strategia di autodisciplina per la Qualità "SODIART®" alla comunicazione telefonica, per aumentarne l'efficacia e l'efficienza.

Obiettivo del programma è di far acquisire ai partecipanti:

- Un'ottica di **Servizio**, rivolta al Cliente Esterno come al Cliente Interno;
- Una maggiore **Organizzazione** dei supporti (cartacei ed informatici) alla gestione telefonica;
- Un atteggiamento di **Disponibilità**, fondamentale per ottenere una relazione produttiva con gli altri;
- Elevati livelli di **Impegno** per superare anche le difficoltà che la comunicazione telefonica nasconde;
- Una sana **Ambizione** per il miglioramento continuo;
- Un maggior senso di **Responsabilità**, che aiuta se stessi e i propri collaboratori ad interagire tra loro;
- Una predisposizione alla **Tolleranza**, per gestire anche le situazioni impreviste più irritanti.

Gli argomenti trattati nei seminar riguardano **situazioni reali di comunicazioni telefoniche** con le quali ognuno si può confrontare tutti i giorni nella propria professione o ruolo.

A CHI È UTILE

È utile a tutti coloro che desiderano **migliorare la propria capacità di gestire in maniera creativa, efficiente e produttiva il telefono**, come strumento di comunicazione e di persuasione.

Addetti al centralino, impiegati commerciali, addetti alle vendite, ai servizi di assistenza clienti, segretari/e, e tutti coloro che nel proprio lavoro o nella propria vita hanno il desiderio di migliorare e di sperimentarsi in un'attività importante come quella della gestione telefonica, possono cogliere l'opportunità di partecipare a questo specifico seminar di formazione proposto da GRUEMP.

CLIENTE IN LINEA viene organizzato per un min. di 8 partecipanti ed un massimo di 15.

La rifrequenza al corso viene offerta al costo delle sole spese di soggiorno che saranno pagate direttamente all'Hotel.

ARGOMENTI DEL SEMINAR

La Qualità nel servizio telefonico

- Principi base della comunicazione
- Stili di comunicazione telefonica
- Strategia di autodisciplina SODIART

Processo di comunicazione telefonica

- Apertura della telefonata
- Corpo della telefonata
- Chiusura della telefonata

Gestione efficace del telefono

- Il filtro al telefono
- Presentare Caratteristiche-Vantaggi-Benefici
- Gestire le obiezioni
- Formule positive

ORARIO DI SVOLGIMENTO

08.30 - 09.00	Registrazione partecipanti
09.00 - 13.00	Prima sessione di lavoro
13.00 - 14.30	Pausa pranzo
14.30 - 18.30	Seconda sessione di lavoro

INVESTIMENTO ECONOMICO

€ 383,33+iva (20%) = € 460,00

La quota comprende: materiale didattico per le esercitazioni, dispense per l'approfondimento, attestato di partecipazione e 2 coffee break. Sono escluse le spese del pranzo che saranno sostenute direttamente presso la struttura di erogazione indicata nella lettera di conferma della partecipazione.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Le date e le sedi di erogazione sono stabilite da GRUEMP periodicamente in base alle richieste di partecipazione pervenute; consultate il sito www.gruemp.it per conoscere il **CALENDARIO** dei ns. seminar oppure contattate la nostra segreteria allo **049.802.51.03** per prenotazioni, iscrizioni e altre informazioni rivolgendovi a:

Mascia Alberti – Resp. Gestione Clienti UE
Silvia Vettore – Resp. AMministrazione

