



Le tecniche di comunicazione telefonica

Obiettivi

Il corso si pone l'obiettivo di fornire strumenti efficaci di comunicazione interpersonale per l'uso professionale della comunicazione telefonica nella vendita di prodotti e servizi alla clientela

Programma

- Cosa vuol dire comunicare
- Gli assiomi della comunicazione
- Gli elementi e le competenze della comunicazione
- Comunicare al telefono
- Le barriere nella comunicazione telefonica
- Il rapporto con l'interlocutore
- Gli elementi complementari alla comunicazione
- Il linguaggio verbale nella comunicazione telefonica
- Le fasi del ciclo della telefonata
- Gestire le obiezioni e i reclami
- Conclusione

Durata: 0h 40m

Valido ai fini: IVASS