

AREA COMMERCIALE

MARKETING TELEFONICO

Obiettivo generale del corso

Il corso è finalizzato a trasmettere gli strumenti, tecniche e le competenze necessari per migliorare le proprie capacità nella gestione della telefonata di marketing .

Contenuti

LE CONVERSAZIONI TELEFONICHE COME PARTE INTEGRANTE DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE

- ✓ Perché saper comunicare bene con il Cliente esterno ed il Cliente interno sta diventando sempre più importante
- ✓ Le peculiarità del telefono come strumento di Comunicazione : vantaggi e svantaggi
- ✓ le telefonate inbound : specifiche caratteristiche
- ✓ I possibili stati d'animo di chi chiama : cosa può creare insoddisfazione
- ✓ Riconoscere lo stile di comunicazione di chi chiama
- ✓ Entrare in empatia con il Cliente : l'ascolto attivo
- ✓ Frasi che da evitare nella conversazione telefonica e suggerimenti sulle loro sostituzioni
- ✓ Esercizi per acquisire fluidità e flessibilità nella comunicazione telefonica
- ✓ Gestire il reclamo : consigli per l'uso
- ✓ Tecniche per comunicare una cattiva notizia

FARE TELEMARKETING

- ✓ Definire gli obiettivi della telefonata
- ✓ Classificare della clientela
- ✓ Organizzare i contatti
- ✓ Preparare la telefonata
- ✓ Presentarsi agli interlocutori
- ✓ Presentare l'Azienda e l'obiettivo della chiamata
- ✓ Porre domande significative
- ✓ Argomentare i benefici
- ✓ Prevedere e rispondere alle obiezioni
- ✓ Chiudere la trattativa e la telefonata

Durata : 8 ore

Docenza: Professionista ENFAPI COMO

Numero minimo di partecipanti: 6

Quota di iscrizione: **Gratuito riservato agli iscritti Fondimpresa**

Date: Al raggiungimento del numero necessario di iscritti

Sede: Enfapi sede di Lurate Caccivio / Erba