






TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E TELEMARKETING	
Codice corso	MKV06
<p>Svolgere in maniera efficace la comunicazione aziendale tra l'azienda ed i suoi interlocutori fa la differenza nel mercato del lavoro. Essere formati in modo specifico e in maniera consapevole contribuisce a creare valore nell'azienda attraverso la valorizzazione dell'immagine e la sua percezione da parte del mondo esterno.</p>	
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> – Fornire ai partecipanti gli strumenti teorici e pratici per poter redigere al meglio ogni tipo di comunicazione scritta in azienda. – Fornire le tecniche ed i metodi per gestire la comunicazione telefonica in modo professionale ed efficace.
Programma	<p>COMUNICAZIONE SCRITTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione alla comunicazione aziendale • Peculiarità della comunicazione scritta rispetto alle altre forme di comunicazione • Comunicazioni scritte, formali e informali • Standard minimi di qualità per ogni tipologia di comunicazione aziendale • Lettere commerciali (lay-out, linguaggio, termini, tono, stile, contenuto, ecc) • Diverse tipologie di corrispondenza in entrata e in uscita (lettere, fax, report, abstract, verbali, e-mail, folder) <p>COMUNICAZIONE TELEFONICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche del processo di comunicazione telefonica • Comunicazione verbale e paraverbale • Riconoscere e gestire i cambi di tono e situazione • Lingua parlata e gerghi professionali • Padroneggiare e guidare la telefonata • L'assertività di fronte alle motivazioni dell'interlocutore • Il telefono come strumento di immagine aziendale • Fasi del colloquio telefonico • Gestione del reclamo • Gestione del “messaggio” telefonico, della telefonata in uscita e in entrata <p>TECNICHE DI TELEMARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telemarketing e teleselling • CRM ovvero la costruzione di una relazione biunivoca con il cliente • Costruzione e organizzazione dello script e del call-sheet come strumenti fondamentali a supporto della telefonata
Destinatari	Addetti uffici commerciali o marketing, personale di segreteria e assistenti di direzione.
Durata	16 ore
Costo	<p>CON LA RISORSA UMANA, IL CORSO E' GRATUITO PER TUTTE LE AZIENDE ISCRITTE AI FONDI INTERPROFESSIONALI</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">      </div>

PER INFORMAZIONI:

WWW.FORM-APP.IT | INFO@FORM-APP.IT | TEL: 059 8635146