

MKT31

DESTINATARI

Operatori Contact Center

DURATA

4 ore



TELEMARKETING E TELESELLING - ISTRUZIONI PER L'USO

OBIETTIVI

L'obiettivo del corso Telemarketing è quello di fornire ai partecipanti gli strumenti per sviluppare competenze ed abilità necessarie a ricoprire un ruolo fondamentale nel determinare l'efficienza e l'efficacia del servizio, trasferire al partecipante la capacità di valorizzare l'utilizzo di una molteplicità di linguaggi orientati a massimizzare il coinvolgimento in situazioni concrete e affinare la propria capacità di "self empowerment" mediante strumenti di analisi dei comportamenti.

PROGRAMMA

- ◆ MODULO 1 - Per iniziare
- ◆ Telemarketing e teleselling: di che si tratta?
- ◆ Prima della telefonata

MODULO 2 - Comunicazione efficace

- ◆ Introduzione alla comunicazione
- ◆ TEST: Che ascoltatore sei?
- ◆ Comunicazione, ascolto, relazione
- ◆ La comunicazione verbale
- ◆ La comunicazione paraverbale
- ◆ L'approccio orientato al cliente

MODULO 3 - Al telefono

- ◆ Le fasi della telefonata
- ◆ Le tipologie di clienti
- ◆ Fissare gli appuntamenti
- ◆ Tecniche di persuasione
- ◆ Criticità e obiezioni
- ◆ Customer service e gestione dei reclami

- ◆ MODULO 4 – TEST FINALE