

# COMUNICAZIONE TELEFONICA

## Destinatari

Il corso è progettato per chiunque, all'interno di un'azienda o comunque una realtà lavorativa, usi prevalentemente lo strumento telefonico come mezzo di comunicazione.

## Durata

Due giornate di formazione, per un totale di 16 ore di formazione.

## Obiettivi

- Condividere i principi fondamentali del processo di comunicazione con le sue complessità
- Fornire tecniche per comunicare più efficacemente
- Condividere ed esercitarsi sugli stili di comportamento più comuni

## Contenuti

- Definizione servizio
- Definizione cliente
- Aspettative cliente
- Analisi di un messaggio
- Il mondo del telefono
- Fattori della voce
- Tecniche per conversazioni telefoniche
- Tecniche per fare domande
- Ascolto efficace
- Immedesimazione
- Risolutezza, remissività e aggressività
- Come comportarsi in modo risoluto
- La struttura efficace di una telefonata
- Come affrontare i reclami

## Metodi e strumenti

- Utilizzo lavagna
- Simulazioni e role playing
- Brainstorming e discussioni di gruppo
- Utilizzo tecniche teatrali
- Ascolto e analisi di materiale registrato
- Esercitazioni su tutte le tecniche proposte