

---

# L'ACCOGLIENZA DEI CLIENTI, LA GESTIONE DELLE TELEFONATE E LA COMUNICAZIONE EFFICACE IN UFFICIO

---

BUSINESS SKILLS

## DESCRIZIONE

---

Il training consente l'apprendimento delle conoscenze e delle competenze per accogliere i clienti, gestire i rapporti telefonici e comunicare in modo efficace in un'ottica di reciproca soddisfazione. Trasmette un'esperienza concreta in cui i partecipanti possono interagire e condividere piacevolmente le proprie idee ed il proprio operato.

# PROGRAMMA

## 9.00-9.15

Accreditamento partecipanti

## 9.15-11.00

- Definizione dei propri obiettivi nel rapporto con i clienti: win to win; win to lose, lose to win, lose to lose
- Efficacia comunicativa: intenzione, attenzione, azione
- Livelli di comunicazione e congruenza: verbale (parole) paraverbale (tono, volume, ritmo, velocità)

## 11.00-11.15

Coffee break

## 11.15-13.00

- Ascolto: riconoscere gli stati d'animo del cliente
- Rapporto: accogliere e rispecchiare il comportamento paraverbale e verbale del cliente

## 14.00-15.45

- Conoscenza: identificare i valori e i criteri di motivazione e di scelta del cliente

## 15.45-16.00

Coffee break

## 16.00-18.00

- Condivisione: creare la relazione tra le motivazioni del cliente e le idee, attività, soluzioni proposte in un'ottica reciproca soddisfazione
- Accordo: stabilire un piano di azione e definire come mantenere i rapporti nel corso del tempo

## DOCENTI

---

DANIELE POLIDORI – partner dello studio polidori-flotta, dirige, coordina e gestisce tutte le attività di valutazione, training e coaching. Collabora da oltre 25 anni con importanti aziende nazionali ed internazionali, istituzioni, centri di formazione e piccole e medie imprese.

## DESTINATARI

---

Tutte le funzioni aziendali che hanno un rapporto diretto con clienti e/o fornitori. Le risorse che desiderano acquisire e/o potenziare le proprie competenze di gestione delle telefonate, accoglienza e comunicazione efficace.

## REFERENTI

---

## DATE E PREZZI

---

**ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA**