

---

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

---

BUSINESS SKILLS

## DESCRIZIONE

Il corso si propone di individuare e far sperimentare i fattori che fanno sentire il cliente ben accolto e oggetto di cura e di comunicazione efficace sia di persona, sia al telefono. La qualità della comunicazione vale all'esterno, ma molto spesso è trascurata all'interno, nello scambio con i colleghi. Si presterà attenzione a una comunicazione efficace e completa che eviti distorsioni e fraintendimenti sia di persona, sia nella comunicazione telefonica, che ci fornisce meno informazioni sull'interlocutore

## PROGRAMMA

### PROGRAMMA DIDATTICO:

- Il concetto di accoglienza e di cura del cliente.
- Le aspettative del cliente riguardo al servizio.
- I fattori che maggiormente incidono nella percezione del cliente
- La specificità della comunicazione telefonica: minore quantità di informazione, rischio di maggiore disattenzione
- La padronanza degli aspetti paravocali: ritmo, tono, volume e pause
- Le esigenze degli interlocutori al telefono: verifica della comprensione attraverso domande e riformulazioni
- La “regia” del dialogo: domande, argomentazioni e chiusura
- La comunicazione con i colleghi : i tre canali, le percezioni reciproche, il peso delle “etichette”, le conoscenze condivise
- La chiarezza del messaggio: come intervengono i “filtri percettivi” e come superarli
- L'uso di feedback, riformulazioni, sintesi per verificare la comprensione e la qualità dell'ascolto
- Guidare il dialogo verso l'obiettivo
- Analisi di auto-casi
- Individuare ostacoli all'efficacia della propria comunicazione e i modi per superarli

## DOCENTI

ENRICA POLTRONIERI – formatrice e consulente con esperienza decennale, lavora nell'ambito della comunicazione e delle relazioni professionali, in particolare nella formazione commerciale e di customer care. È inoltre specializzata in metodologie creative per trovare nuove idee di innovazione, miglioramento, soluzione

## DESTINATARI

A tutti coloro che per ruolo interagiscono con clienti esterni e con colleghi e intendano operare con qualità e chiarezza dall'accoglienza alla gestione attraverso diversi canali

## NOTE

### Orari giornata formativa:

9:00 – 9:15 Accredimento partecipanti  
9:15 – 13:00 Formazione  
13:00 – 14:00 Pausa  
14:00 – 18:00 Formazione  
18:00 Conclusione

Coffee break a metà mattina e metà pomeriggio

## REFERENTI

L'accoglienza dei clienti, la gestione delle telefonate e la comunicazione efficace in ufficio

---

**Davide Inclimona** (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)  
**Stefano Colognesi** (stefano.colognesi@assolombarda.it / Cell: 345 8674 646 )

## DATE E PREZZI

---

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