
OUTBOUND CONSULTANT

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

È un corso pratico centrato sulle tecniche di gestione telefonica, teso a: rafforzare e sviluppare la capacità di comunicare efficacemente e di utilizzare al meglio il telefono come strumento di lavoro; aumentare la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo; migliorare l'approccio, l'efficacia relazionale focalizzando il risultato sugli obiettivi di business

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

Giornata n° 1 – La comunicazione telefonica

- Apertura lavori e raccolta aspettative dei partecipanti
- Le mie sfide, i miei obiettivi in operativo
- Consapevolezza del ruolo nella relazione con il Cliente: valorizzare la mia professionalità e l'immagine aziendale
- La comunicazione efficace: i presupposti della comunicazione telefonica
- L'utilizzo delle parole a valenza positiva e le espressioni da evitare
- L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore
- Chi è il filtro e come trasformarlo in alleato
- L'uso delle domande aperte e chiuse
- La gestione delle diverse fasi della telefonata: dall'approccio alla chiusura;
- Chiusura lavori

Giornata n° 2 – La gestione delle obiezioni

- Ripresa dei lavori e raccolta aspettative dei partecipanti
- Cos'è un'obiezione? Quali sono i motivi per cui facciamo obiezioni?
- Le obiezioni classiche
- La gestione delle obiezioni
- La relazione empatica
- Best practice: laboratorio esperienziale
- Chiusura lavori

Giornata n° 3 – La performance

- Ripresa dei lavori e raccolta aspettative dei partecipanti
- La gestione del tempo
- KPI e monitoraggio Performance
- Best practice: laboratorio esperienziale
- Check finale delle tre giornate:
 - Cosa mi porto a casa: i miei apprendimenti
 - Rispetto alle mie sfide iniziali quali azioni metterò in campo
- Feedback

DOCENTI

NICOLA TOMMASINI – Docente senior con diversi anni di esperienza nella gestione di Contact Center Out evoluti e nell'erogazione di corsi di formazione dedicati alla gestione della relazione con Prospect/Clienti

DESTINATARI

Operatori Outbound, Telemarketing Specialist, Teleselling Specialist e chiunque utilizzi il telefono quale principale strumento di lavoro con obiettivo incremento del business

NOTE

Orari giornata formativa:

9:00 – 9:15 Accredитamento 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

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