



MANAGEMENT SKILL

COMUNICAZIONE TELEFONICA EFFICACE

I punti chiave della comunicazione telefonica

A CHI SI RIVOLGE

Tutte le figure che devono intrattenere conversazioni telefoniche con i clienti.

OBIETTIVI

Condurre le proprie conversazioni telefoniche in modo efficace e sentirsi a proprio agio nelle telefonate di lavoro. In questo corso apprenderete a gestire le fasi della conversazione telefonica. Ottimizzare la propria immagine telefonica, quella del vostro servizio e della vostra azienda. Dimostrare professionalità.

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- Comprendere le regole di base che disciplinano i rapporti telefonici
- Terminare con successo il primo contatto
- Analizzare la richiesta dell'interlocutore da tutte le prospettive
- Dare una risposta adeguata alla richiesta
- Terminare la chiamata dando una buona impressione
- Scoprire che una conversazione telefonica comporta fasi precise con regole semplici per ciascuna di esse che permettono di dirigere agevolmente le vostre conversazioni telefoniche

TEST INTERMEDI:

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati..

SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

CERTIFICAZIONE

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento



DURATA

30 minuti

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

M003



REQUISITI

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer o Firefox ultime versioni

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java