



MANAGEMENT SKILL

COMUNICAZIONE TELEFONICA EFFICACE

Sviluppare il proprio potenziale commerciale al telefono

A CHI SI RIVOLGE

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

OBIETTIVI

Assicurare la relazione commerciale tra il cliente e l'azienda

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- Rispondere alle esigenze della relazione telefonica commerciale
- Individuare le motivazioni dei clienti per rispondere efficacemente alle loro richieste
- Assicurare i legami commerciali in situazioni di tensione
- Conoscere il mondo del cliente scoprendo, per esempio, la differenza tra bisogni e motivazioni, apportando argomentazioni efficaci e gestendo le situazioni di tensione con disinvoltura.

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

M004



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