



TECNICHE DI TELEMARKETING

PROGRAMMA

Durata 8 ore

Obiettivi

Il telefono è uno strumento di comunicazione spesso banalizzato, ma che presenta delle trappole imprevedibili: grazie a questo corso avrete le chiavi per evitare errori fatali per l'immagine della società e per le vostre vendite.

Il percorso formativo si propone di trasmettere agli operatori della comunicazione telefonica le linee guida per gestire le varie situazioni, creare le premesse per affrontare la "navigazione telefonica" nella consapevolezza dei problemi che si possono incontrare e di come si possono risolvere o by passare.

Argomenti

- La comunicazione a una via e a due vie (esercitazione)
- I filtri alla comunicazione
- L'uso della voce: come valorizzarla con esercitazione
- Il telefono come mezzo promozionale e di vendita
- Il telefono e l'immagine aziendale
- Introduzione alle tecniche di vendita
- La conoscenza del prodotto e del cliente potenziale
- Tecniche di approccio con il cliente
- Come organizzare la scrivania e di quali strumenti avvalersi
- Quali sostegni per una buona conduzione della telefonata (dépliants illustrativi del prodotto, informazioni a video, ecc.)
- La gestione delle obiezioni

Destinatari

Centralinisti con aspirazione all'eccellenza; gli operatori di marketing telefonico; tutti coloro che hanno responsabilità di front-line in azienda e pertanto di immagine verso l'esterno.