

LA COMUNICAZIONE TELEFONICA (1GG)

Obiettivi del corso:

Acquisire tecniche e strumenti per comunicare efficacemente al telefono; gestire al meglio le diverse tipologie di telefonate e puntare alla propria eccellenza comunicativa al telefono per raggiungere gli obiettivi personali ed aziendali.

Metodologia didattica:

Si tratta di una metodologia di formazione interattiva e dinamica, metodologia esperienziale.

Non si può trasmettere l'azione che attraverso dei "laboratori / palestre" che coniughino dinamiche di gruppo e lavori individuali sulla "vita professionale reale": i partecipanti al corso di formazione non ascoltano e basta, devono lavorare attivamente.

Questi laboratori devono essere al servizio di ogni partecipante: aiutarlo a formulare i suoi obiettivi di crescita, metterlo in una posizione attiva per apprendere "sulla sua pelle", aiutarlo a partire dalla sua esperienza a tornare sull'esperienza stessa e a formulare il suo piano d'azione.

I nostri metodi didattici ci permettono di ottenere un'acquisizione più rapida del sapere, una maggiore memorizzazione e soprattutto una motivazione accresciuta dall'attuazione pratica sul campo.

La metodologia di formazione interattiva e basata su casi pratici tratti dalle specifiche realtà aziendali, è in grado di assicurare il cambiamento dei comportamenti di lavoro.

L'adattamento delle regole base ad ogni realtà personale ed aziendale, facilita l'inserimento sui comportamenti che ciascuno adotta. Lo stile di animazione è vivace e partecipativo con molti esercizi pratici e tecniche facili da usare immediatamente.

Argomenti del corso:

LA COMUNICAZIONE TELEFONICA (1gg)

- ✂ Gli elementi del processo di comunicazione e i presupposti della comunicazione telefonica;
- ✂ Cosa e come si comunica al telefono;
- ✂ Le peculiarità della comunicazione telefonica;
- ✂ Le regole d'oro del processo di comunicazione telefonica;
- ✂ L'importanza del paraverbale al telefono;
- ✂ La comunicazione verbale: le parole per veicolare il contenuto;
- ✂ L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore al telefono;
- ✂ Utilizzare le parole a valenza positiva;
- ✂ Le diverse tipologie di telefonate inbound: siamo noi che riceviamo la chiamata;

- ✦ Le diverse tipologie di telefonate outbound: siamo noi che telefoniamo all'interlocutore;
 - ✦ Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione:
 - cosa voglio continuare a fare?
 - cosa voglio evitare?
 - cosa voglio iniziare a fare?
-