



English telephone communication

3-10-17-25 Ottobre dalle 9 alle 13 Durata 16 ore

La comunicazione telefonica efficace con i clienti stranieri

Comprendere le principali metodologie di gestione e fidelizzazione dei clienti attraverso lo strumento telefonico, a partire da una corretta gestione di linguaggio, tono della voce e ritmo della conversazione.

Obiettivi e competenze

Il corso English telephone communication, gestito interamente in lingua inglese, è dedicato a tutti coloro che si trovano, nell'esercizio della propria professione, a più livelli, ad affrontare problematiche inerenti la gestione dei clienti e il loro accompagnamento alla risoluzione di problematiche complesse attraverso lo strumento telefonico.

Il percorso nasce dall'esigenza di definire gli strumenti e le tecniche per una corretta gestione della conversazione telefonica, in funzione di una positiva e proficua capacità di risposta alle richieste di diversa natura, spesso critica, da parte dei clienti.

Anche la sensibilità di modificare la propria comunicazione in funzione delle aree critiche ed evitare un registro relazionale improntato alla dimensione puramente operativa, sarà affrontato con lo scopo di fornire strumenti di contatto capaci di migliorare il rapporto con il pubblico.

Contenuti

- Bisogni e soddisfazione
- Comunicazione e conversazione
- Comunicare al telefono
- Verbale e paraverbale: dimensioni della comunicazione telefonica
- Principali fattori di distorsione e dispersione dei messaggi
- Ascolto attivo e tecnica delle domande
- Fattori d'incidenza nella gestione delle criticità
- Strumenti di sviluppo dell'empatia e intelligenza emotiva
- Gestione efficace delle obiezioni
- Gestione efficace dei reclami.

Il corso si terrà in modalità Webinar

Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili. Il corso verrà erogato al raggiungimento di almeno 6 iscritti

Il corso è interamente finanziato da EbitMilano ed è rivolto ai dipendenti delle aziende del comparto turistico in regola con i versamenti all'ente. Ebit Milano s' impegna ad erogare i corsi di formazione al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto. Per informazioni visitare il sito www.ebitmilano.it oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.