

FORMAZIONE PROFESSIONALE

CORSI 2026

FINANZIATI DA EBIT MILANO

English Phone communication

La comunicazione telefonica efficace con i clienti stranieri

4 -11-18 Maggio 2026
dalle 9 alle 13 Durata 12 ore

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.

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.

Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, dovranno pervenire entro 7 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso e saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili.

Obiettivi e Competenze:

- Il corso English Phone 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.
- Sarà affrontato, con lo scopo di fornire strumenti di contatto capaci di migliorare il rapporto con il pubblico, anche il tema della sensibilità di modificare la propria comunicazione in funzione delle aree critiche e dell'evitare un registro relazionale improntato alla dimensione puramente operativa.

Target:

Il corso è principalmente rivolto a tutti coloro che utilizzano lo strumento telefonico soprattutto per gestire comunicazioni inbound. Il corso sarà svolto interamente in inglese, pertanto si richiede una conoscenza, almeno basilare, della lingua orale e scritta.

Il corso si terrà in modalità WEBINAR
Per accedere al corso è indispensabile utilizzare microfono e video del computer attivati

Il corso è interamente finanziato da Ebit Milano

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 58370715-739 o scrivere a formazione@ebitmilano.it