

Il Telefono: Strumento di Contatto con il Cliente

02 GIORNI

OBIETTIVI

Utilizzare il telefono come strumento per contattare clienti e potenziali clienti e raggiungere i propri obiettivi. Utilizzare ogni contatto telefonico come occasione di vendita. Ricontattare clienti non attivi da tempo. Structurare l'intervento telefonico in modo adeguato alla finalità della telefonata.



*"La chiarezza adorna
i pensieri profondi"*
VAUVENARGUES

PROGRAMMA

La comunicazione telefonica

- > Il processo di comunicazione telefonica
- > Comunicare in modo efficace senza vedersi
- > I canali di comunicazione e la percezione dell'interlocutore:
 - la voce come elemento positivo
 - il linguaggio da usare e quello da non usare
 - l'importanza del non verbale
- > Come ascoltare e farsi ascoltare: le regole dell'ascolto attivo
- > La tecnica delle domande:
 - come e perchè fare domande
 - le tipologie di domande e quando utilizzarle

- > Gestire le lamentele per riconquistare il cliente

Come ottenere appuntamenti

- > La banca dati e la classificazione dei clienti
- > Sfruttare il proprio portafoglio clienti
- > Verificare l'utilità dell'incontro
- > Evidenziare i bisogni latenti
- > Come non farsi dire no

Il recall telefonico

- > Mantenere la relazione con il cliente
- > Il cross selling

Il telemarketing

- > Potenzialità e limiti
- > Obiettivi di un'azione di telemarketing
- > Lo script
- > Caratteristiche fondamentali

La vendita per telefono

- > Organizzare l'attività:
 - preparazione e supporti professionali
 - stabilire gli obiettivi
 - monitorare dati e risultati
- > Come superare il filtro e parlare con chi prende decisioni
- > Parlare con autorevolezza
- > Far emergere le motivazioni d'acquisto del cliente
- > Come presentare l'offerta in modo accattivante
- > Trasformare le obiezioni in opportunità di vendita



PARTECIPANTI



Venditori, agenti, responsabili assistenza clienti, assistenti commerciali e tutti coloro che si trovano ad avere relazioni telefoniche con il pubblico dell'azienda (cliente interno ed esterno).

EDIZIONI

2019

Milano, 21-22 Gennaio

Milano, 11-12 Aprile

Milano, 17-18 Giugno

Milano, 24-25 Ottobre

ISCRIZIONI

SINGOLA € 1.315 (+IVA)
per l'iscrizione di un partecipante

MULTIPLA -15% a persona per:

- 2 o più iscritti alla stessa edizione del corso
- 9 o più iscrizioni nell'arco di 12 mesi a diversi corsi a catalogo

COME ISCRIVERSI

+39 02 38010666

+39 02 38010871

www.scuoladipaloalto.it

informazioni@paloaltoscuola.it