Commerciale e vendite

Comunicazione telefonica efficace: incrementare le vendite potenziando le phone skills

Se stai guardando questo corso sai già quanto sia importante la comunicazione telefonica. Con il telefono si acquisiscono nuovi clienti, si fidelizzano clienti in essere, si recuperano ex clienti, si stipulano contratti. Perchè scegliere questo corso? Per molti di noi il telefono è uno strumento di lavoro: se sei un operatore di call center, un centralinista, un venditore, saper parlare al telefono è come per un chirurgo saper usare il bisturi o per un musicista saper usare il proprio strumento. Molte persone pensano che parlare al telefono sia faticoso, difficile o noioso ma soprattutto stressante. Al telefono, invece, è stressante non trovare le parole giuste, sentirsi in imbarazzo, essere fraintesi e dover spiegare. Esercitandoti nella pratica delle tecniche di comunicazione telefonica presentate in questo corso potrai diventare: – più fluido, – più sicuro/a – più convincente – più rilassato/a – più vincente

Obiettivi

Cosa imparerai con questo corso?
Ad usare meglio la tua voce;
Ad ascoltare e a percepire i dettagli della voce del tuo interlocutore;
Ad attirare l'attenzione del cliente e a mantenere alto l'interesse;

Ad usare le frasi giuste e a fare domande potenti ed efficaci;
Trasformerai ogni telefonata in uscita e in entrata in un'occasione di contatto positivo col cliente.

Imparerai a superare le obiezioni e le critiche e a gestire le telefonate a scopo commerciale.

Argomenti

Il potere della voce

Saper Ascoltare

Diagnosi e problem solving

DURATA TOTALE:
10 ore

NUMERO PARTECIPANTI:
7

CALENDARIO:
dal: 17/09/2025
al : 15/10/2025

TERMINE ISCRIZIONI:
08/09/2025

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:
WEBINAR

REFERENTE DEL CORSO:
Francesca Barbieri
francesca.barbieri@formart.it
338 1189018

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:
190.00 € + IVA

Tecniche comunicative da utilizzare

Simulazioni comunicazione efficace

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.
Le date potrebbero subire variazioni.

Comunicazione Telefonica Efficace

Programmazione delle telefonate

Marketing Telefonico: costruire una relazione per la vendita

Check-list di autodiagnosi di una telefonata

Simulazioni di telefonate con scopo commerciale

Prevenzione e risoluzione delle telefonate difficili

Tecniche di prevenzione e gestione delle principali obiezioni

Check list di autodiagnosi di una telefonata

Simulazioni di telefonate con gestione delle obiezioni

Destinatari
Addetti al call center, addetti al teleselling, tecnici commerciali e tutti coloro che intendono acquisire abilità di telemarketing da spendere nel mondo del lavoro.

Calendario
10 ore webinar: dal 17/09/2025 al 15/10/2025: 5 incontri da 2 ore ciascuno, il mercoledì dalle 18.30 alle 20.30

- 17, 24 settembre
- 01, 08, 15 ottobre

Docenti
Serena Mercadante

E’ stata docente di Comunicazione e di Scrittura Creativa

presso l’università Paolo Naliato di Udine.

Esperta di Comunicazione e formazione, dal 2005 opera come formatrice e consulente, tenendo seminari in tutta Italia; è responsabile di progetti nell’ambito dello sviluppo delle abilità e delle competenze personali e professionali, e di sviluppo del potenziale umano, su scala individuale e aziendale.