



Telefonate commerciali efficaci

Contenuti e strumenti pratici per una corretta impostazione delle telefonate commerciali.



Obiettivi

Si andranno a sviluppare i seguenti skills:

- La capacità di utilizzare le tecniche di comunicazione, che permette di rafforzare la propria sicurezza sia in ambito personale che professionale.
- La capacità di individuare le esigenze del cliente tramite "l'arte del fare domande" per influenzare le scelte d'acquisto del cliente, avendone individuato le motivazioni d'acquisto.
- La capacità di trasformare le obiezioni in risorse tramite la padronanza di tutte le fasi della negoziazione, come ad esempio le strategie di persuasione.

Argomenti

REGOLE PER LA COMUNICAZIONE TELEFONICA COMMERCIALE:

- Comunicazione verbale e paraverbale: come utilizzarle al meglio
- Tecniche di warm-up per rompere il ghiaccio
- L'uso corretto della voce: tono, ritmo, pause
- L'ascolto attivo: cosa dire, cosa chiedere
- Superare gli interlocutori - filtro: modalità pratiche
- Rispondere alle domande e gestire le obiezioni
- Analizzare e sfruttare una obiezione:
 - Che cosa ci viene detto e come ci viene detto
 - La valenza commerciale delle obiezioni
 - Strumenti per dare le risposte giuste davanti a una obiezione
- Cogliere le informazioni di ritorno (feedback)

Laboratorio pratico:

- Simulazione di telefonate, per utilizzare voce e parole in modo adeguato.

DURATA TOTALE:

12 ore

CALENDARIO:

dal: 10/11/2026
al : 24/11/2026

TERMINE

ISCRIZIONI:

30/10/2026

SEDE DI

SVOLGIMENTO:

RIMINI

REFERENTE DEL

CORSO:

Sandra Mariani

sandra.mariani@formart.it

0541 791909

QUOTA DI

PARTECIPAZIONE:

200.00 € + IVA

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.

Le date potrebbero subire variazioni.



LE COMPONENTI DI UNA BUONA TELEFONATA IN USCITA

- Come prepararsi:
 - Che cosa dire nella presentazione
 - Domande chiave da fare
 - Fornire la motivazione della telefonata (le buone ragioni per farci ascoltare!)
 - Che cosa dire per farsi passare il giusto interlocutore
- Il contenuto della telefonata vera e propria:
 - Quali vantaggi la nostra telefonata presenta all'interlocutore
 - Quali vantaggi offre al cliente il nostro prodotto
 - Quali i motivi per fissare un appuntamento
- Breve negoziazione per fissare un appuntamento:
 - Verificare e preparare la propria agenda
 - La capacità di mediazione nei confronti delle richieste del cliente
 - Imparare la flessibilità: trovare soluzioni alternative
- Accordo e conclusione:
 - Riassumere l'accordo preso
 - Fare il punto sulle nuove informazioni raccolte

Laboratorio pratico:

- I passaggi di telefonata per fissare un appuntamento
- I passaggi di telefonata per presentare un servizio / prodotto

Destinatari

Venditori, Addetti al Telemarketing e al Customer Service, addetti alla segreteria commerciale e chiunque abbia rapporti telefonici con la clientela.

Calendario

Il corso si svolge in Via Marecchiese, 22 - Rimini, nei seguenti giorni/orari:

- 10/11/2026 orario 13:00-15:00
- 12/11/2026 orario 13:00-15:00
- 17/11/2026 orario 13:00-15:00
- 19/11/2026 orario 13:00-15:00
- 23/11/2026 orario 13:00-15:00



 Confartigianato

FORMart sede di RIMINI, Via Nabucco, 70 47922 Rimini
T. 0541.791909 - info.rimini@formart.it - www.formart.it



Cercaci su

