



Comunicare efficacemente al telefono

- ▶ la comunicazione umana
- ▶ la comunicazione telefonica
- ▶ le relazioni telefoniche
- ▶ l'organizzazione e il sistema professionale



Roberto Bernabo'



a cura di:
Roberto Bernabo'



L'obiettivo di questo breve corso è quello di trasferire - anche mediante l'ausilio di esercitazioni pratiche - i concetti fondamentali dei seguenti argomenti:

- La comunicazione umana
- La comunicazione telefonica
- La relazione telefonica
- L'organizzazione di un call center (le figure professionali ed il sistema professionale delle competenze)



La comunicazione umana



La comunicazione umana

- ▶ **Definizione**
- ▶ **Le regole della comunicazione**
- ▶ **Il messaggio**
- ▶ **Il contesto**
- ▶ **Il feedback**
- ▶ **Comportamenti di chi comunica**
- ▶ **La comunicazione verbale e non verbale**
- ▶ **I livelli della lingua, i registri linguistici**
- ▶ **Il lessico**
- ▶ **Le barriere alla comunicazione**
- ▶ **Le funzioni della comunicazione**
- ▶ **Fornire istruzioni o informazioni**
- ▶ **La dizione e la pronuncia delle parole**



La comunicazione telefonica





La Comunicazione telefonica

- ▶ **Definizione**
- ▶ **Il cliente non ci può vedere**
- ▶ **Ascoltare il cliente**
- ▶ **La gestione delle domande al cliente**
- ▶ **Gestire l'attesa del cliente in linea**
- ▶ **Prendere appunti**
- ▶ **Le espressioni pericolose**





La relazione telefonica





La relazione telefonica con il cliente

- ▶ La gestione delle situazioni difficili
- ▶ Gestire il cliente che protesta o le critiche del cliente
- ▶ La gestione del reclamo





Organizzazione e Sistema Professionale

