

Data di avvio: Martedì 31 Gennaio 2012

Come comunicare efficacemente: iniziamo dal telefono

➤ **PRESENTAZIONE**

Il seminario intende sviluppare tre specifici skill:

1. Motivazione personale, autodiretta
2. Capacità di comunicare con chiunque in ogni situazione
3. Entusiasmo e stimolo all'automiglioramento

Il seminario ha quindi lo scopo di promuovere miglioramenti nell'atteggiamento personale e nelle relazioni interpersonali, con benefici effetti su produttività e clima aziendale, non solo per diventare professionisti di valore, apprezzati e seguiti dai propri collaboratori, ma anche per realizzarsi nel lavoro

➤ **OBIETTIVI**

L'obiettivo è quello di aiutare i partecipanti a:

- Ottenere i risultati auspicati nelle relazioni
 - Parlare con clienti e collaboratori ottenendo consenso
 - Gestire le persone difficili
 - Accoglienza professionale (nelle telefonate in ingresso)
 - Ottenere gli obiettivi prefissati (nelle telefonate in uscita)
 - Qualità nel Servizio e Soddisfazione del Cliente
 - Analisi degli errori più frequenti e dei comportamenti vincenti
 - Motivazione personale
-

□ **PROGRAMMA**

"Intelligenza sociale-emotiva"

Orientato al "saper stare con gli altri", include i principi della comunicazione, della negoziazione, della relazione (con i clienti e con i colleghi).

"Comunicazione" "Dalla teoria alla pratica"

Principi di strategia nella relazione con i clienti, i colleghi, il prossimo in generale.

"Assertività"

Volta a mettere in grado i partecipanti di comunicare in maniera preparata, di curare ogni dettaglio, di ridurre l'ansia, di condurre il proprio intervento, di rispettare i tempi, di affrontare imprevisti ed obiezioni, di suscitare soddisfazione e partecipazione negli altri, di raggiungere i propri obiettivi, di lasciare infine un'impressione durevole e di trarre esperienza da ogni intervento.

"Comunicazione al telefono"

Le telefonate costituiscono un biglietto da visita per ogni azienda, sono il primo e spesso il più frequente contatto nei rapporti con l'esterno, quindi contribuiscono all'immagine e alla qualità che i clienti attribuiscono all'azienda. Il seminario analizza sia le telefonate in ingresso che quelle in uscita, presentando la metodologia di gestione denominata A.I.D.A.: ottenere l'Attenzione, suscitare l'Interesse, stimolare il Desiderio, raggiungere un Accordo, un'Azione.

➤ DURATA	4 ore
➤ DATE SVOLGIMENTO E ORARI	✓ Martedì 31 Gennaio 2012 Ore 15:00 – 19:00
➤ DOCENTE	Ing. Edoardo TIRATI Dopo la laurea in ingegneria, lavora in Fiat - Direzione Marketing. Dal 1975, come team leader di IBM, partecipa al primo progetto europeo di pianificazione dei processi aziendali. Dal 1996, fornisce formazione e consulenza a dirigenti, quadri e personale operativo in varie aziende e fonda la società di formazione e consulenza LIFE sas. Ha ottenuto risultati pratici, riconosciuti da più di 8.700 partecipanti ai suoi corsi e dalle loro centinaia di testimonianze scritte, che attestano i numerosi obiettivi quantitativi e qualitativi, conseguiti tramite l'applicazione delle nozioni apprese nei seminari.

➤ **SEDE**

Scuola della Ceramica

Via Caltagirone, angolo Via Urbania
Montelupo Fiorentino

- Aula 5 -

➤ **CONTATTI**

ASEV: Linda Molinaro

Tel. 0571 76650 int. 231 – fax 0571 725041

l.molinaro@asev.it

COSEFI: Benedetta Ceccherini

Tel. 055/2707328 – Fax 055/2707217

benedetta.ceccherini@confindustriafirenze.it

AI: Marco Bianchini

Tel. 055/33976204 - Fax 055/33976223

mbianchini.ai@firenze.cna.it