

COMUNICAZIONE TELEFONICA E OPERATORI CALL CENTER COD. CORSO BASE CTCI

Finalità e obiettivi del corso

Fornire agli operatori telefonici e di call center gli strumenti per migliorare le proprie performance nella gestione della comunicazione e delle trattative a distanza.

Destinatari

Operatori call center, addetti alla segreteria, team leader call center, agenti commerciali.

Programma

L'approccio all'attività telefonica e alla comunicazione a distanza

L'idea di Vendita

L'inizio della giornata

La conversazione

Apertura della chiamata

Il filtro

La proposta

Il Decisions Maker

Le obiezioni

Lo script

Riepilogo finale e verifica di apprendimento.

Durata: 8 ore

Calendario corso e orario

Da definire (il calendario corso sarà definito al raggiungimento del numero minimo dei partecipanti)

Sede di svolgimento:

c/o Associazione SKILLWORKS Corso Novara, 99 Torino (4° piano), oppure presso azienda committente.

Quota di partecipazione pro capite:

€. 120,00 + I.V.A.

Certificazione:

Attestato di frequenza

Condizioni contrattuali:

- Al fine di confermare l'iscrizione al corso dovrà essere compilato l'apposito modulo di iscrizione e fatto pervenire via e-mail alla Segreteria Corsi.
- Il pagamento della quota di iscrizione dovrà essere effettuato all'atto dell'iscrizione mediante bonifico bancario intestato a ASSOCIAZIONE SKILLWORKS – IBAN: IT IT131083820100000130000253, oppure tramite i canali che verranno scelti sull'apposito modulo di iscrizione corso.
- In seguito all'avvenuta iscrizione eventuali rinunce potranno essere accolte soltanto se segnalate tramite e-mail, almeno 10 giorni prima della data inizio corso. In caso contrario verrà fatturata l'intera quota di partecipazione. Qualora non venisse rispettata predetta tempistica, verrà fatturata ugualmente la quota di partecipazione ma sarà mantenuto il diritto di partecipazione su un'edizione successiva dello stesso corso. Eventuali sostituzioni dei partecipanti potrà essere accolta previa segnalazione tramite e-mail alla Segreteria dei corsi info@skill-works.it.
- L'erogazione dei corsi e le relative modalità di svolgimento, in casi estremi, potrebbero subire variazioni. Nel caso non si dovesse raggiungere un numero minimo di adesioni all'edizione corsuale, l'Associazione SKILLWORKS si riserva di annullare o rinviare l'attivazione del corso. Ogni variazione verrà tempestivamente segnalata entro 3 giorni della data di inizio corso. In caso di annullamento verrà restituita l'intera quota di partecipazione versata.
- La fatturazione verrà effettuata ad inizio corso.
- Le attestazioni finali verranno rilasciate solo se è stato effettuato il pagamento della quota di partecipazione.