

Corso online Teleselling comunicazione e vendita telefonica



Luogo **Emilia-Romagna, Ravenna**
<https://www.annuncici.it/x-303864-z>



DESCRIZIONE

Il Corso ha l'obiettivo di fornire strumenti e tecniche di comunicazione telefonica a chi lavora nel settore del telemarketing e a chi intende migliorare le proprie competenze per praticare al meglio tale attività. La formazione è organizzata in modo tale da sviluppare nel corsista le capacità necessarie per una efficace attività di vendita telefonica diretta, o per una attività di presa appuntamenti per la rete commerciale. Si utilizzeranno i più avanzati strumenti e tecniche di comunicazione persuasiva, negoziazione e vendita telefonica. Terminato il corso il discente sarà in grado di: riconoscere la tipologia del potenziale cliente, smontare le sue obiezioni e/o barriere all'acquisto e di sviluppare le più innovative tecniche di chiusura telefonica.

A CHI E' RIVOLTO

La formazione è rivolta a tutti coloro che per la loro operatività devono utilizzare il telefono come strumento di negoziazione e di vendita, operatori di telemarketing, operatori di call center out bound, liberi professionisti che gestiscono attività di multilevel marketing, receptionist, addetti al costumare care, impiegati interessati a sviluppare e consolidare le capacità di gestione di una telefonata commerciale.

OBIETTIVI

- Acquisire le principali tecniche di comunicazione per gestire le telefonate;
 - Sviluppare un approccio strutturato all'organizzazione e al monitoraggio dell'attività di vendita telefonica;

-
- I fattori della comunicazione
 - Le domande della comunicazione
 - La prima impressione

Lezione 1.2 - Gli Assiomi della comunicazione umana.

- I 5 assiomi della comunicazione
- I assioma
- II assioma
- III assioma
- IV assioma
- V assioma

Lezione 1.3 - I livelli e i tipi di comunicazione e lo schema di Shannon.

- I 3 livelli della comunicazione
- Comunicazione verbale
- Comunicazione paraverbale
- Comunicazione non verbale
- Lo schema di Shannon

MODULO 2: COMPRENDERE LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI

Lezione 2.1 - Chi è il cliente?

- Il cliente «ideale»
- Profilo del cliente «ideale»
- Le tipologie di clienti
- Perché bisogna studiare i clienti?
- Customer care

Lezione 2.2 - Le domande strategiche.

- Domande di vendita da porre ai clienti
- Domande sull'analisi dei bisogni
- Domande da porre al cliente sul prodotto

Lezione 2.3 - La gestione del linguaggio telefonico.

- Caratteristiche della comunicazione telefonica
- Regole base
- Il linguaggio telefonico

MODULO 3: LA COMUNICAZIONE PERSUASIVA

Lezione 3.1 - La comunicazione persuasiva: come influenzare positivamente gli altri.

- Quando una persona si persuade?
- Le emozioni che cambiano tutto
- Le leggi della persuasione di R. Cialdini

Lezione 3.2 - Tecniche di negoziazione.

- Cosa significa negoziare
- Tecniche di negoziazione: passaggi base
- Punti focali della negoziazione
- Gli errori nella negoziazione

Lezione 3.3 - Gestione dell'obiezione.

- Cosa sono le obiezioni
- Quali sono le obiezioni più comuni
- Tattiche di gestione delle obiezioni

Lezione 3.4 - Il Ricalco e guida: come affrontare le diverse tipologie di interlocutori.

- La mappa non è il territorio
- Il rapport
- Il rapport e la comunicazione
- Il ricalco
- Quattro tipologie di ricalco
- La guida

TEST FINALE per verificare le competenze acquisite.

Al termine del corso si rilascia ATTESTATO DI FREQUENZA FORMATIVO (in formato digitale scaricabile).

LA FORMAZIONE QUANDO E DOVE VUOI

Richiedi maggiori informazioni sul corso e il referente formativo ti contatterà per rispondere ad ogni tua domanda oppure visita il nostro sito web e procedi direttamente all'acquisto!

Partecipare ai corsi online in e-learning è semplicissimo:

- Acquista sul nostro sito web il corso di tuo interesse.
- Accedi a tutte le video-lezioni tramite la nostra piattaforma di e-learning.
- Come, dove e quando vuoi: puoi seguire le lezioni da PC, smartphone e tablet (Android e Apple).

VANTAGGI DI UN VIDEOCORSO IN E-LEARNING

- Lezioni online illimitate: Impara dove e quando vuoi senza limiti, potrai accedere al materiale didattico

24h su 24h.

- Accesso da tutti i dispositivi: I videocorsi sono fruibili da qualsiasi dispositivo (PC, Tablet, Smartphone).
- Attestato di Frequenza: Tutti i nostri corsi prevedono il rilascio di un attestato di partecipazione.
- Qualità docenti garantita: I nostri Formatori hanno ampia esperienza nell'insegnamento della materia di corso.
- Notevole risparmio: Non essendovi lo spostamento casa/ufficio/sede corso risparmierete tempo e denaro. Chiudi