



## destinatari

**Addetti uffici commerciali  
o marketing, personale di  
segreteria e assistenti di direzione.**

## durata

**16 ore**

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E TELEMARKETING

## descrizione

Svolgere in maniera efficace la comunicazione aziendale tra l'azienda ed i suoi interlocutori fa la differenza nel mercato del lavoro. Essere formati in modo specifico e in maniera consapevole contribuisce a creare valore nell'azienda attraverso la valorizzazione dell'immagine e la sua percezione da parte del mondo esterno.

## obiettivi

Fornire ai partecipanti gli strumenti teorici e pratici per poter redigere al meglio ogni tipo di comunicazione scritta in azienda.

Fornire le tecniche ed i metodi per gestire la comunicazione telefonica in modo professionale ed efficace.

## programma

### **Comunicazione scritta:**

- Introduzione alla comunicazione aziendale
- Peculiarità della comunicazione scritta rispetto alle altre forme di comunicazione
- Comunicazioni scritte, formali e informali
- Lettere commerciali (lay-out, linguaggio, termini, tono, stile, contenuto, ecc)
- Diverse tipologie di corrispondenza in entrata e in uscita (lettere, fax, report, abstract, verbali, e-mail, folder).

### **Comunicazione telefonica:**

- Caratteristiche del processo di comunicazione telefonica
- Comunicazione verbale e paraverbale - riconoscere e gestire i cambi di tono e situazione
- Lingua parlata e gerghi professionali - l'assertività di fronte alle motivazioni dell'interlocutore
- Il telefono come strumento di immagine aziendale
- Gestione del "messaggio" telefonico, della telefonata in uscita e in entrata.

### **Tecniche di telemarketing:**

- Telemarketing e teleselling
- CRM ovvero la costruzione di una relazione biunivoca con il cliente
- Costruzione e organizzazione dello script e del call-sheet come strumenti fondamentali a supporto della telefonata.