



destinatari

Addetti/e al centralino e alla reception,
segretarie/i, impiegate/i, coloro
abilitati al comunicare al
telefono e/o nell'accogliere visitatori.

durata

16 ore

IL CENTRALINO E LA RECEPTION

descrizione

La risposta telefonica del centralino e l'accoglienza alla reception sono la prima impressione che il mercato ha dell'azienda perché potrebbe condizionare fortemente l'esito delle future relazioni. Affrontando questo corso il personale di accoglienza sarà in grado di adempiere a tali problemi.

obiettivi

- Saper accogliere e gestire il primo incontro col cliente, sia tramite telefono che in modo diretto, in modo professionale e positivo
- Sviluppare l'orientamento al cliente
- Saper gestire la prima impressione in modo vincente.

programma

Processo di comunicazione:

- La comunicazione verbale e quella non verbale
- Atteggiamenti positivi e negativi, la comunicazione efficace.

Come accogliere il cliente:

- Competenze per la reception.

Comunicare al telefono:

- Come usare al meglio la voce.

Telefono: primo contatto per servire il cliente:

- Come presentarsi e come identificare chi chiama, comprendere le esigenze
- "Prendersi la responsabilità" ed offrire la nostra collaborazione: appunti e messaggi.

Come condurre un colloquio:

- Le domande appropriate e le tecniche di "ascolto attivo".

Comunicare in modo positivo:

- Le formule efficaci e quelle pericolose.

Gestire le situazioni difficili:

- Tecniche di gestione delle obiezioni e di gestione dei conflitti: competenze per riconoscere e trattare i vari tipi di interlocutore.