



# CORSO ONLINE LA VENDITA E L'ASSISTENZA AI CLIENTI PER TELEFONO

*Come fare telefonate professionali.*

## I VANTAGGI DI UN CORSO ON LINE

E-learning come nuova frontiera della formazione. Un'opportunità per raggiungere i tuoi obiettivi professionali, un modo dinamico e veloce per sviluppare le tue competenze. Per te una comodità e un risparmio, in termini di risorse economiche e di tempo. Sarai tu a scegliere come e quando studiare e a personalizzare il tuo percorso formativo secondo le tue esigenze.

## CHI PUO' PARTECIPARE

Tutto coloro che desiderano affinare le proprie abilità di utilizzo ai fini "commerciali" del telefono.

## OBIETTIVI

Tutte le aziende nell'economia globale utilizzano il telefono per almeno una parte delle loro attività. Il telefono rappresenta oggi il mezzo di comunicazione principale con utenti, clienti e colleghi. E con l'avvento degli ambienti di lavoro virtuali, le regole comportamentali per le telefonate d'affari assumono ancora più importanza.

Al termine del percorso sarai in grado di:

- Individuare le pratiche consigliate per l'utilizzo del telefono nelle varie situazioni di contatto con il cliente
- utilizzare tecniche di ascolto attivo ed utilizzare linguaggio incentrato sul cliente
- utilizzare metodi per gestire le obiezioni dei clienti e per portare avanti il processo di vendita
- utilizzare tecniche appropriate quando si fornisce assistenza clienti tramite telefono.

## CONTENUTI

Il percorso si articola in tre moduli:

1. Abilità fondamentali per telefonate professionali
2. Fornire assistenza clienti telefonica
3. Trasformazione dell'obiezione in opportunità durante una vendita telefonica.

Ogni modulo è interattivo e ricco di stimoli multimediali e simulazioni di situazioni di vita reale / professionale, per rendere più immediata la comprensione e la memorizzazione delle tecniche proposte.

## DURATA

Il corso ha una durata di 2 ore

## ATTESTATO FINALE

Al completamento del percorso viene rilasciato un attestato di frequenza.

## REQUISITI TECNICI

Per fruire del corso è necessario un pc che abbia le seguenti caratteristiche.

- **Hardware minimo:** PC o MAC recenti, non più vecchi di 6-8 anni
- **Sistema operativo:** Windows o MacOS aggiornati
- **Browser:** Google Chrome o Firefox aggiornati (NO Safari su MAC)
- **Dispositivi:** Smartphone o Tablet, sia iOS che Android recenti e aggiornati, con installato Google Chrome (NO Safari su iOS)
- **Una buona connessione internet. Adsl, Fibra, LTE. Una buona connessione WiFi.**

## MODALITÀ DI FRUIZIONE

Riceverai dal tutor del corso una e-mail con le credenziali per accedere al portale, entro 2 giorni lavorativi dall'iscrizione e dal pagamento della quota. Avrai 6 mesi di tempo per accedere e completare il corso.

## COSTO

€ 150 (IVA compresa)

## MODALITÀ DI ISCRIZIONE

- **Iscrizioni online:** cerca il corso su [www.cescot-rimini.com/it/corsi/lista/](http://www.cescot-rimini.com/it/corsi/lista/), accedi all'area riservata per l'iscrizione e il pagamento.
- **Iscrizioni in sede:** presso la segreteria del Cescot in Via Clementini 31. Per il pagamento della quota di iscrizione ci sono varie opzioni: contanti, bancomat, carta di credito, assegno.