

LA COMUNICAZIONE E LA TRATTATIVA TELEFONICA PER COMMERCIALI DI BACK OFFICE, CUSTOMER SERVICE, UFFICIO ORDINI, UFFICIO PROGETTAZIONE

ONLINE MASTERCLASS (4 MODULI DA 3H CIASCUNO)

DATE

6,13,20 febbraio 2023

ORARIO

9:30 alle 12:30

DURATA COMPLESSIVA

12 ore

COSTO

560€ + iva

Dal 2° 50% di sconto

DESTINATARI

Ufficio commerciale, ordini, back
office, customer service,
progettazione

OBIETTIVI

Spesso nelle aziende ci sono figure interne che si relazionano frequentemente con i clienti, ed è importante che anche queste figure agiscano in coerenza con la rete vendita esterna, a fine di supportarla nella finalizzazione dell'ordine. Si andrà quindi a potenziare la consapevolezza delle dinamiche comunicative in situazioni ove occorre assertività di comunicazione e gestione della relazione. Sarà dato anche spazio a tecniche comunicative di autorevolezza nella comunicazione al fine di guidare al meglio il contenuto delle telefonate mantenendo salda la relazione interpersonale.

LA COMUNICAZIONE TELEFONICA

- Lo strumento di base: la comunicazione efficace
- Comunicazione verbale e paraverbale
- Il linguaggio e la scelta delle parole
- L'ascolto attivo
- La tecnica delle domande

L'ASPETTO RELAZIONALE NELLA NEGOZIAZIONE

- Negoziazione e psicologia:
- Relazione ed empatia
- gestire le emozioni
- evitare le prefigurazioni
- le trappole cognitive
- controllare lo stress
- Come prevenire e gestire il conflitto e le situazioni critiche
- La gestione delle obiezioni
- La gestione del reclamo

LA GESTIONE DELLA TRATTATIVA

- Le aree di negoziazione: prezzo, quantità, valore, partnership, etc.
- Il negoziato sul merito
- Gestire la trattativa, orientare le scelte del cliente

Silvia camanni <https://it.linkedin.com/in/silvia-camanni-6123aaa>

 Iscriviti
qui

UFFICIO FORMAZIONE

formazione@federlegnoarredo.it

Marika Petrillo (+39) 02 80604 302
marika.petrillo@federlegnoarredo.it