

CONTACT MANAGEMENT

La comunicazione al telefono nel ciclo di vita del cliente.

Il successo dell'attività di Contatto telefonico è determinato da molteplici fattori, i più importanti sono:

- una efficace comunicazione**
- una capillare organizzazione**

Gestire le conversazioni telefoniche con efficacia per ottenere maggior produttività dei risultati migliorando la propria immagine e quella dell'azienda.

Durata: 10 ore totali divise in 4 lezioni

Lezione 1: Linee guida Contact Management (Selezione target, Redazione di uno script efficace, stabilire gli obiettivi, piano di azione e Misurazione risultati)

Lezione 2: Le tecniche per migliorare la comunicazione al telefono

Lezione 3: L'ascolto "attivo", elemento di successo nel colloquio

Lezione 4: La telefonata per fissare l'appuntamento

Per chi:

Venditori, Customer care, back office commerciale e tutti coloro che vogliono essere incisivi nelle azioni proattive verso il mercato target