

Corsi Call Center Inbound



Corso Call Center Inbound Roma: telemarketing “in entrata”

Corso Call Center Inbound Roma, la formazione ELEVEN MARKETING dedicata a Team Call Center Inbound e per Operatori Telemarketing che ricevono e gestiscono telefonate “in entrata”.

Obiettivi del corso: per migliorare competenze comunicative e tecniche telefoniche

Il Corso ha l'obiettivo di migliorare le **competenze comunicative** e le **tecniche telefoniche** dell'Operatore telefonico al fine di soddisfare le richieste del cliente, trasmettendo un'immagine positiva della propria Azienda.

La formazione, inoltre, insegna ad “allenare” la propria “resilienza” per gestire con maggiore efficacia i momenti di stress legati alla propria attività.

Corso Call Center Inbound Roma: programma base

- Le caratteristiche di un operatore di Call Center.
 - Come valorizzare la propria immagine e quella aziendale.
 - Elementi del processo di comunicazione e i presupposti della comunicazione telefonica.
 - Cosa dire e cosa non dire : le espressioni da evitare.
 - La personalizzazione della comunicazione: ascolto attivo ed empatia
 - Gli stili comportamentali: come identificare il nostro interlocutore in pochi secondi
 - Le fasi della telefonata.
 - Come gestire le situazioni critiche del colloquio telefonico.
 - La “resilienza”: come allenare la propria la capacità di gestire momenti di stress.
- ESERCITAZIONI.

Follow up efficace:

La nostra Consulenza non termina con la fine della giornata formativa ma prosegue oltre l'evento stesso. Alla fine del corso (in base a obiettivi e necessità formative) vengono definiti gli “**indicatori di performance**” che ogni partecipante dovrà monitorare, in un determinato periodo di tempo, per **verificare gli effettivi miglioramenti nel proprio lavoro.**

Location per le lezioni:

Gli eventi formativi, a seconda delle necessità del cliente, possono essere svolti:

- presso la sede dell'Azienda cliente.
- presso le nostre aule.

Supporti didattici a disposizione:

Il Corso tecniche di Vendita Avanzate prevede i seguenti supporti e materiali didattici:

- proiettore.
- slides power point.
- lavagna a fogli mobili.
- dispense cartacee.

Durata Corso:

Da definire in base alle esigenze del cliente

Contattaci per maggiori informazioni:



[Mob. 338 280 2359](tel:3382802359)



[E-mail: elio@11marketing.it](mailto:elio@11marketing.it)



[WhatsApp: 338 280 2359](https://www.whatsapp.com/chat?phone=3382802359)



www.11marketing.it