

FRONT-LINE TELEOPERATORE-TELEOPERATRICI (CALL CENTER)

DESCRIZIONE:

Il front office svolge un ruolo molto importante all'interno di un'azienda: è colui che entra in contatto diretto con i clienti gestendo l'immagine aziendale. Il primo contatto è dunque fondamentale; una telefonata, un incontro, un breve scambio di battute che impegnano, da un lato il cliente portatore di richieste e dall'altro l'operatore che accoglie la domanda. Il corso è volto ad incrementare il senso dell'accoglienza, sviluppando la professionalità e l'efficienza. Un buon front office sarà in grado di trasmettere un'eccellente immagine dell'organizzazione gettando così le basi per una fidelizzazione che duri nel tempo.

PROGRAMMA:

| ARGOMENTO |
|--|
| LE RELAZIONI COME STRUMENTO DI FIDELIZZAZIONE |
| LA COMUNICAZIONE AL TELEFONO |
| L'ORGANIZZAZIONE DEL CALL CENTER |
| IL TELEFONO: STRUMENTO DI COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE |

OBIETTIVO:

è quello di migliorare le relazioni con il pubblico/cliente e apprendere le tecniche di comunicazione da applicare al telefono, accrescere le competenze relazionali del personale addetto ai rapporti con i clienti/utenti, analizzare il proprio stile di comunicazione telefonica e verificare le tecniche per migliorare qualità della voce e modalità di comunicazione al telefono, comunicare un'immagine aziendale positiva adeguando il proprio stile alle circostanze, vengono analizzati i criteri di pianificazione e organizzazione delle attività di un call center, dall'addestramento del personale all'organizzazione pratica del lavoro di outbound.

DESTINATARI:

rivolto agli addetti al front-office, addetti alla cassa, alla vendita, ai box informazioni, addetti ufficio clienti, funzionari addetti alla vendita, operatori call center, centralinisti e receptionist, direttori marketing e commerciali.

METODOLOGIA DIDATTICA:

Al corso, Docenti specializzati utilizzeranno una metodologia di insegnamento basata sulla teoria e sulla pratica, trattando concetti che permetteranno di acquisire una profonda conoscenza delle materie. L'ora ed il giorno della frequenza è a scelta del partecipante, anche di sera e di sabato. Il Docente illustrerà le lezioni ai partecipanti, in aule multimediali, climatizzate avvalendosi di sistemi di videoproiezione. Al termine del corso verrà rilasciato un ATTESTATO DI FREQUENZA