

CENTRALINO E ACCOGLIENZA AZIENDALE

TUTTE LE REGOLE DA SEGUIRE NEL CONTATTO CON IL CLIENTE

Giovedì 10 febbraio ore 09.00

Il bel tempo si vede dal mattino e **un'azienda si giudica da come ti accolgono al centralino, nella reception e dal sorriso del personale addetto all'accoglienza.**

E' fondamentale che il personale di prima accoglienza sia formato e pronto a gestire con efficienza il primo contatto con l'azienda utilizzando tutti gli strumenti a disposizione: **mail, telefono, accoglienza diretta e, soprattutto, psicologia e capacità relazionali.**

L'obiettivo del corso è dare al personale gli strumenti per rendere il primo contatto con l'azienda una parte del processo di vendita.



GIOVEDÌ 10 FEBBRAIO
09.00 - 18.00



PALAZZO ALPI
VIA ILARIA ALPI, 4
MANTOVA



RELATORE



Eros Tugnoli

Formatore e consulente in materia di comunicazione e vendite.

Autore del blog www.marketingevendite.it

Per iscriverti

Puoi **clicare qui**, compilare il **Coupon** sottostante ed inviarlo via Mail a **servizi@api.mn.it**

COSTO per partecipante

€ 140 + IVA (Azienda ASSOCIATA)

€ 190 + IVA (Azienda NON ASSOCIATA)

IL PROGRAMMA DEL CORSO

- Preparare l'**ACCOGLIENZA AZIENDALE**
- Il **PRIMO CONTATTO** (imprinting)
- **Analisi delle "VIE D'ACCESSO" del cliente** ostacolo o facilitazione?
- Le **FRASI GIUSTE** e quelle da evitare
- Uso corretto delle **E-MAIL**
- L'uso del **TELEFONO: esprimersi in modo cordiale e positivo**
- **IL CLIENTE/FORNITORE IN AZIENDA:** come accoglierlo, come ascoltarlo, come gestire l'attesa
- **ASCOLTO E DOMANDE MIRATE**
- Gestire **IL CLIENTE ARRABBIATO**
- **ESERCITAZIONI PRATICHE**

COUPON DI ISCRIZIONE

AZIENDA REFERENTE

ATTIVITÀ

TEL FAX EMAIL

ISCRIVE N° PARTECIPANTE/I al Corso **CENTRALINO E ACCOGLIENZA AZIENDALE**

NOME E COGNOME PARTECIPANTE

NOME E COGNOME PARTECIPANTE

La realizzazione del seminario è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di iscritti. Con la compilazione del coupon autorizzo l'utilizzo dei dati indicati in base al Regolamento (UE) 679/2016 ai fini dell'attività associativa di Apindustria.