

# Optimització de les eines comunicatives: el telèfon i el correu electrònic

Codi 03101805

## Objectius:

Prendre consciència de la importància que els canals de contacte amb el client tenen en la configuració de la imatge de l'empresa. Dos eines de treball com el telèfon i el correu electrònic poden convertir-se en una disminució del ritme de treball o un nou focus d'estrès. Facilitar eines adequades per desenvolupar les habilitats de comunicació telefònica i la gestió del correu, enforteixen els recursos dels assistents i afavoreix la imatge de l'empresa.

## Temari:

1. *La relació amb el client en el segle XXI.* Paper del telèfon, avui. La qualitat personal. El diagnòstic del meu perfil al telèfon.
2. *La comunicació al telèfon: recursos essencials.* Comunicació telefònica eficaç. Veu, llenguatge, el silenci i l'actitud.
3. *Tipus d'interlocutors i com tractar-los.* El comportament del client. Tipus de clients i normes de tracte.
4. *Personalitzar la relació i la solució: estructura de la conversa.* Persuadir l'interlocutor. Objectius i fases de la trucada. El contacte. Captar l'atenció. Transmetre una bona impressió. Descoberta de necessitats del client. Saber preguntar. Saber escoltar. La resposta com a solució. El tancament com a compromís. El comiat.
5. *Casos concrets de la recepció de trucades.*
6. *La gestió eficaç del correu electrònic.* Regles per gestionar amb eficàcia el correu: Optimitzar el rendiment i els resultats. Anàlisi de les situacions desencadenants d'estrès en la gestió del correu, els factors "estressors". La gestió estratègica del temps com recurs personal i organitzatiu.

## Professora:

**Gemma Tomàs.** Màster en Administració d'empreses i Diplomada en funció gerencial per ESADE.

**Durada:** 16 hores

**Dates:** 2, 9, 16 i 23 de març de 2010

**Horari:** de 10 a 14 h

**Drets d'inscripció:**

**210 euros per a participants d'empreses del Vallès Occidental i del Bages**

**350 euros per a la resta de participants**

Inclou documentació  
**PLACES LIMITADES**

## Àrea de Formació i Consultoria

Marta Carbonell, tel. 937 451 259

A/e: mcarbonell@cambrasabadell.org

**Per fer la inscripció:**

[www.cambrasabadell.org/inscripcions](http://www.cambrasabadell.org/inscripcions)