

Comercial i màrqueting

El telèfon, imatge de l'empresa

Codi 03181820

Objectius:

Prendre consciència de la importància que els canals de contacte amb el client tenen en la configuració de la imatge de l'empresa. Dues 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, silenci i 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".

7. La gestió estratègica del temps com recurs personal i organitzatiu.

Professora:

Gemma Tomàs. Formadora, consultora en competències de desenvolupament personal i organitzacional. Els darrers anys ha treballat com a consultora i formadora en perfils competencials per a Seat Audi Volkswagen, en el disseny i la implementació de l'oferta formativa i modalitats d'aprenentatge pels llocs gerencials de fabricació. MBA i Postgrau en Funció Gerencials per ESADE. Diplomada en Intervenció Social en les Organitzacions i Postgrau en Llenguatge corporal i canvi per la UAB. Amb experiència intercultural, ha liderat plataformes de Contac Center per empreses internacionals.

Durada: 12 hores

Dates: 2, 9 i 16 d'octubre de 2018

Horari: de 16 a 20 h

Drets d'inscripció:

156 € per a **Soci Preferent** Club Cambra Sabadell * (40% de dte.)

208 € per a **Soci Bàsic** i per a treballadors d'empreses de la demarcació de la Cambra * (20% de dte.)

260 € per a la resta de participants

Inclou documentació - PLACES LIMITADES

Per a més informació: tel. 937 451 259, A/e: formacio@cambrasabadell.org

Per fer la inscripció: www.cambrasabadell.org/inscripcions

Informació del Club Cambra Sabadell: Pàgines 4 i 5 d'aquest catàleg o bé a www.clubcambrasabadell.com