



DIRE, SPIEGARE, DIROTTARE: LA GESTIONE EFFICACE DEL FRONT OFFICE E DEL BACK OFFICE

PREMESSE

L'addetto al front office, primo punto di contatto tra l'azienda ed il mondo esterno, riveste un ruolo decisivo di marketing: quello di trasmettere l'elevato livello professionale dell'azienda che rappresenta attraverso la voce, i tempi e i toni della comunicazione.

Gestire le chiamate telefoniche in maniera professionale non è soltanto frutto di una "buona educazione", ma anche di una conoscenza delle tecniche di comunicazione e di un buon allenamento.

OBIETTIVI

Il corso è ideato per fornire gli elementi chiave con cui l'addetto al front office può mantenere una comunicazione telefonica di elevata qualità professionale. Illustra inoltre i consigli e le tecniche di comunicazione per far sì che ogni chiamata, fatta o ricevuta, possa fornire la massima soddisfazione all'interlocutore.

CONTENUTI

- Il ruolo del front office e del backoffice nel mercato di oggi;
- Le logiche della comunicazione che crea un contatto, si fa capire e porta un risultato;
- Le peculiarità della comunicazione telefonica;
- Come suona la voce: i giusti toni e colori per farla rendere al massimo;
- Valorizzare i punti forti e correggere i punti deboli;
- Le regole di ingaggio.

DESTINATARI

Addetti al front office che desiderano apprendere o approfondire le caratteristiche e le *best practices* del ruolo.

DURATA

9 ORE suddivise in 3 sessioni

CERTIFICAZIONI

Attestato di frequenza inlingua - talent24