

GUIDA AL MARKETING TELEFONICO

Tecniche, strumenti ed utili consigli per contatti commerciali di successo

Il corso è fondamentale per chi vuole affrontare con competenza e professionalità il marketing telefonico. E' strutturato per fornire tecniche specifiche, aiutare ad individuare le variabili cruciali e per suggerire valide case histories per intraprendere con successo azioni di telemarketing. Aiuta i partecipanti a sviluppare le competenze per migliorare la capacità di comunicare efficacemente e di usare al meglio il telefono soprattutto in attività commerciali: ad esempio per fissare un appuntamento, ottenere un ordine, informare di una nuova iniziativa, anticipare l'invio di materiale, promuovere un'offerta. Permette di acquisire le competenze, le capacità e l'atteggiamento per svolgere l'attività di telemarketing orientato alla promozione e alla vendita di prodotti e/o servizi in modo professionale ed efficace. Durante il corso si affronteranno tutte le fasi della telefonata, dal superamento dei filtri, all'esposizione dell'offerta e dei vantaggi per il cliente, alla richiesta di accordo, al commiato. Si imparerà a destare interesse nell'interlocutore elaborando uno script efficace e si acquisiranno le tecniche di gestione delle obiezioni. Si otterranno inoltre competenze per la creazione di e-mail di successo. I principali benefici saranno quelli di ottenere un miglioramento nei risultati commerciali ed un'immagine aziendale positiva nei confronti della clientela e del proprio "pubblico" in generale.

PROGRAMMA

Il telemarketing: Come progettarlo. Errori da evitare. Le applicazioni L'architettura di una campagna

Le variabili cruciali:

Il database

Lo script

Il test di prova

La reportistica

E-mail etiquette: 12 consigli

Case histories

La comunicazione nelle telefonate in uscita

Le fasi della telefonata

Superamento dei filtri

La presentazione, l'identificazione, la valorizzazione

Il decision maker

Come attirare l'attenzione

Come suscitare interesse

Le caratteristiche e i vantaggi di una offerta

Come formulare le domande

Ascoltare le risposte: tecniche di ascolto attivo

Arrivare all'accordo

Tecniche di gestione delle obiezioni

Il potere delle parole: espressioni efficaci e formule da evitare

DESTINATARI: Addetti commerciali e al telemarketing.

DURATA: 1 giornata – orario 9/17

SEDE, DATA E ORARI DI SVOLGIMENTO:

RAVENNA - Piazza Bernini, 6

9 Dicembre 9/17

QUOTA DI ISCRIZIONE:

€ 260,00 + IVA

Per informazioni e iscrizioni:

RAVENNA – Piazza Bernini, 6 – 0544/270509

Simona Facchini s.facchini@performa-online.it

Chiara Vasi c.vasi@performa-online.it

SCHEDA DI ISCRIZIONE

CORSO: _____

DATE DI SVOLGIMENTO _____

che si svolgerà presso la SEDE PERFORMA di:

- RAVENNA – P.zza Bernini, 6 - Fax 0544.278219
 RIMINI – Via Edelweiss Rodriguez Senior, 13 - Fax 0541.302043

Cognome e Nome _____

Luogo e data di nascita _____ e_mail diretta _____

Ruolo in azienda _____ n° cell. (per comunicazioni urgenti) _____

Area aziendale di appartenenza:

- amministrazione finanza e controllo
 commerciale marketing e comunicazione
 acquisti e logistica
 progettazione e produzione
 organizzazione e risorse umane
- sistemi informativi
 sicurezza
 sistema qualità
 altro (Specificare) _____

Informativa del corso ricevuta tramite:

- fax
 e-mail
 sito internet
- posta
 notiziario API
 passaparola
- altro (Specificare) _____

DATI PER LA FATTURAZIONE:

AZIENDA PRIVATO

RAGIONE SOCIALE (SE AZIENDA)

NOME E COGNOME (SE PRIVATO)

VIA _____ Località _____ Prov. _____

CAP _____ Tel _____ Fax _____

P.IVA _____ C.F. _____ Settore attività dell'azienda _____

Referente per comunicazioni _____ E-mail _____

LA QUOTA DI PARTECIPAZIONE AL CORSO È DI EURO _____ + IVA 20% A PERSONA.

SI PREGA DI ATTENDERE LA CONFERMA DELL'AVVIO ATTIVITA' PRIMA DI PROCEDERE AL PAGAMENTO

La quota di partecipazione sarà versata in unica soluzione entro l'inizio del corso, previa conferma dell'avvio dell'attività, mediante:

- Assegno intestato a PERFORMA
 Accreditamento su c/c 000001583565 intestato a Performa Srl presso Banca Popolare Emilia Romagna Ag. 18 Bologna (IBAN: IT 44 1 05387 02418 000001583565)

Do atto e riconosco che:

- l'eventuale rinuncia dovrà essere comunicata per iscritto entro i 5 giorni lavorativi precedenti l'inizio del corso;
- in caso di rinuncia pervenuta dopo tale termine, di mancata presenza del partecipante ad inizio corso o di ritiro durante lo stesso sarà dovuto il pagamento integrale della quota, essendo la stessa predeterminata a fronte dei costi di organizzazione e svolgimento del corso;
- sarà possibile sostituire il partecipante al corso con colleghi della stessa azienda, previa comunicazione a Performa;
- Performa si riserva la facoltà di rinviare la data d'inizio o di annullare il corso stesso in caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. In questo caso la variazione sarà tempestivamente comunicata e si provvederà al rimborso delle quote versate.

Data _____ Firma Legale Rappresentante _____

Informativa sul trattamento dei dati personali (Art. 13 DLgs 30/06/03, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali")

Dichiaro di aver ricevuto da Performa la seguente informativa:

I Suoi dati personali sono utilizzati da Performa, Titolare del trattamento, ai soli fini di gestione del rapporto contrattuale relativo, a seconda dei casi, alla Sua partecipazione a corsi e seminari, alla fornitura di servizi di consulenza nonché di altri servizi da parte di Performa. I dati sono trattati sia su supporto cartaceo sia con strumenti elettronici, e non sono di regola comunicati né diffusi se non nei limiti di quanto imposto dall'esecuzione stessa degli obblighi contrattuali (poste, corrieri, ecc.). I dati possono essere trattati solo dagli incaricati degli Uffici Clienti, Marketing e Commerciale di Performa. Il conferimento dei dati è del tutto facoltativo; è chiaro tuttavia che il mancato conferimento di alcune o tutte le informazioni personali può precludere l'instaurazione o la prosecuzione del rapporto contrattuale. Del tutto facoltativamente, e perciò senza alcuna conseguenza in caso contrario, può altresì fornire le Sue coordinate di posta elettronica, che verranno utilizzate da Performa per proporre corsi, seminari e servizi analoghi, fermo restando – ai sensi dell'art. 130 del DLgs n. 196/2003 – il Suo diritto di chiedere ed ottenere, in ogni momento, di non ricevere ulteriori promozioni inviando una email a segreteria@performa-online.it. Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato (art. 7 e ss: ad esempio, accesso, integrazione, aggiornamento, ecc) possono essere rivolte a: PERFORMA, P.zza Bernini, 6 - RA tel. 0544.270509, anche scrivendo all'indirizzo e_mail sopra riportato. Consenso al trattamento dei dati personali: Ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo n° 196/2003 esprimo il mio consenso al trattamento dei dati da me conferiti, secondo le modalità e le finalità sopra riportate.

Per l'Azienda
 Data..... Firma.....

Il Partecipante
 Firma