

## 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 etichette: 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 9:30/17:30

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

**RIMINI: 11 dicembre 2008**

#### **QUOTA DI ISCRIZIONE:**

€ 260,00 + IVA

#### **Per informazioni e iscrizioni:**

RIMINI – Via E. Rodriguez, 13 – 0541/393647  
 Federica Soldati f.soldati@performa-online.it  
 Manuel Celli m.celli@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:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> amministrazione finanza e controllo   | <input type="checkbox"/> sistemi informativi       |
| <input type="checkbox"/> commerciale marketing e comunicazione | <input type="checkbox"/> sicurezza                 |
| <input type="checkbox"/> acquisti e logistica                  | <input type="checkbox"/> sistema qualità           |
| <input type="checkbox"/> progettazione e produzione            | <input type="checkbox"/> altro (Specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> organizzazione e risorse umane        |  |

Informativa del corso ricevuta tramite:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> fax           | <input type="checkbox"/> posta          | <input type="checkbox"/> altro (Specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> e-mail        | <input type="checkbox"/> notiziario API |  |
| <input type="checkbox"/> sito internet | <input type="checkbox"/> passaparola    |  |

**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 intestate a PERFORMA  
 Accreditamento su c/c 000030030281 intestato a Performa Srl presso Unicredit Banca Impresa Ag. 6764 Bologna Riva di Reno (IBAN: IT 11 V 03226 02401 000030030281 – Codice BIC SWIFT: UNCRIT2VBOY)

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](mailto: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 .....