

<b>Titolo</b>	<b>Formazione Informazione per i rischi PSICOSOCIALI ( STRESS DA LAVORO CORRELATO) 4 ORE FAD</b>
<b>Destinatari</b>	Consulenti commerciali, agenti di vendita, uffici commerciali interni, operatori di centralino, di servizio clienti, di call center.
<b>Obiettivi formativi</b>	Acquisire tecniche concrete per gestire lo stress e la deconcentrazione dovuti alla ripetitività del servizio telefonico; Gestire l'emozionalità nella relazione con le diverse tipologie di clienti o in situazioni difficili; Migliorare l'efficienza lavorativa imparando a recuperare velocemente le energie fisiche e mentali; Acquisire una maggiore rilassatezza e assertività nell'uso della voce; Individuare le abitudini o i comportamenti improduttivi; Acquisire capacità di gestire una buona comunicazione telefonica, al fine di offrire un miglior servizio ai Clienti; Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica; Comprendere il cliente e le sue esigenze. Dare al servizio telefonico un valore aggiunto fondato sui talenti personali; Migliorare il rapporto di fidelizzazione con il Cliente.
<b>Area</b>	Area comunicazione, Marketing e vendite
<b>Contenuti</b>	La Gestione Dello Stress e dell'emozionalità. Eustress e di stress: incidenza sull'efficienza lavorativa. Il cervello e lo stress: come mantenere la concentrazione e la focalizzazione mentale. Gestire lo stress della ripetitività nella comunicazione telefonica. Scoprire i blocchi e le paure personali: la gestione dell'emozionalità nella relazione telefonica. Riconoscere i comportamenti e gli atteggiamenti negativi al telefono. Il "Servizio Eccellente": gli elementi fondamentali della professionalità al telefono. Attenzione ai bisogni del Cliente. Professionalità, Rapidità e esattezza delle Informazioni. Sincero Interessamento. La "Comunicazione Costruttiva". Gli effetti del tono e del ritmo della voce. Trasformare in positive le espressioni negative. Le Frasi Proibite. Come rifiutare con garbo. Le Fasi della Comunicazione Telefonica. Apertura, Corpo, Chiusura. La "Comunicazione Efficace". Gli Stili di Comunicazione. La Sintonia con lo Stile del Cliente. La Risposta Appropriata, La comunicazione empatica. Come gestire i clienti insoddisfatti.
<b>Requisiti</b>	- Età minima di 18 anni compiuti all'atto dell' iscrizione. - Conoscenza della lingua italiana scritta e parlata.
<b>Modalità formative</b>	Lezioni in fad
<b>Supporti didattici</b>	Computer, dispense, verifica finale.
<b>Risorse</b>	formazione.confsalfisals.it
<b>Certificazione rilasciata al termine</b>	Attestato di frequenza con verifica di apprendimento valido su tutto il territorio nazionale
<b>Durata corso</b>	4 ore fad