GRUPPO PROJECTA

CORSO BASE PER OPERATORE TELEFONICO



Presentazione

Il corso è rivolto a quanti intendono apprendere le **tecniche di gestione del colloquio telefonico**, identificando i bisogni e le esigenze dei clienti, per portare a termine vendite fornendo anche un servizio. La durata e l'articolazione del corso di **100 ore divise in due Livelli** (facoltativi) consentirà di fruire di materiale adeguato alle esigenze e di una preparazione tecnica indispensabile per espletare al meglio tale lavoro per le sempre più numerose aziende che ricercano tale figura professionale.

Obiettivo formativo / profilo professionale

Il corso intende formare la figura di "Operatore Telefonico" così da creare nuove opportunità di lavoro proponendosi ad **aziende che sempre più ricercano personale qualificato.**

L' Operatore 'competente' potrà proporsi a tutte la realtà commerciali che sempre più richiedono la figura del Call-Center, del Telemarketing in Outbound, o per la gestione dei propri contatti o per la programmazione di appuntamenti , per la vendita di prodotti / servizi e quant'altro, **operando anche da casa e senza limiti di zona.**

Sintesi del Programma di 1° Livello di ORE 50: € 490,00

Cenni sul Telemarketing e sul suo sviluppo.
Nozioni introduttive sul Telemarketing, storia, orari della giornata adeguati in cui operare.
Cos'è il Telemarketing. Glossario. Gli elementi che lo contraddistinguono, gli ambiti di utilizzo e i vantaggi che ne derivano.

Sicurezza sul lavoro (anche da casa) ed ergonomia.
Norme basilari della sicurezza sul lavoro e direttive da seguire per garantire la corretta posizione ambientale e posturale in ufficio davanti ai videoterminali o a casa su di un tavolo da cucina o su una scrivania ecc.

Psicologia di vendita.
Le metodologie di gestione del carattere, di comunicazione e di strategie di vendita.
Cenni di Psicologia (personalità e automotivazione); Comunicazione attiva e ascolto attivo; Gestione verbale dei conflitti; Come superare le barriere telefoniche; Dizione.
Simulazioni telefoniche. Pratica e commento.

Sintesi del Programma di 2° Livello di ORE 50: € 500,00

Strategie di vendita.
Le modalità più efficaci per poter creare interscambi telefonici favorevoli e di incentivo alla vendita. Conoscere le strategie e le modalità di trattativa. Creazione di database nominativi.
Tecniche strategiche di vendita, presentazione eccellente dei prodotti / servizi mediante lo sviluppo efficace delle telefonata.

La telefonata
Il concetto fondamentale del telefono come strumento di vendita. Modi e strategie per un corretto utilizzo.
Gentilezza, tenacia, flessibilità e competenza per uno sviluppo efficace della telefonata. Raggiungimento veloce e diretto dell'obiettivo.

Pratica dal vero, statistica, metodo, risultato economico e aspetti fiscali del lavoro.
Mettere in pratica quanto appreso su clienti veri, Prove di vendita di prodotti / servizi **con compenso economico corrispondente** già in sede di formazione.

GRUPPO PROJECTA SRL
LEGNAGO (VR) Segreteria Cell. 3922449106 –
info@gruppoprojecta.com – www.gruppoprojecta.com
C.F.\P.I. 04103920239