

# Usare il telefono al tempo del 4.0

## Accoglienza e segreteria

Vi è mai capitato di telefonare in un ufficio e di sentire una voce che dice "pronto" in tono strascicato e senza neanche citare l'azienda? Comprereste un prodotto o un servizio da questo tipo di impresa? Oggi nell'era dell'e-mail e del digitale la prima immagine dell'azienda passa comunque dal telefono. Apindustria propone un corso operativo per formare gli operatori del centralino e dell'accoglienza e fornire loro strumenti, entusiasmo e la giusta carica per affrontare ogni cliente come se fosse il migliore dell'azienda o ogni nuovo contatto per trasformarlo in cliente ma soprattutto raccogliere informazioni per il CRM..

**LUNEDÌ 16.07.2018**  
ORE 09.00 - 13.00



PALAZZO ALPI  
VIA ILARIA ALPI, 4  
MANTOVA



### PROGRAMMA

- Il ruolo del personale **FRONTLINE** di primo contatto
- Lo stile proprio e la filosofia dell'Azienda
- La soddisfazione del Cliente come obiettivo prioritario
- Il cliente: caratteristiche psicologiche e relazionali
- La prima impressione: Esprimersi in modo efficiente e cordiale
- La psicologia dell'accoglienza e l'ascolto
- La gestione telefonica e via mail del cliente: come cambia nell'era del web 4.0
- Come affrontare i disagi e i reclami del Cliente (la cortesia non è tutto...)
- Autorevolezza e comprensione delle problematiche
- Raccogliere informazioni per l'azienda



RELATORE

**Dott. Eros Tugnoli**

Formatore e consulente in area marketing e risorse umane

### Per iscriverti:

Puoi **clicare qui**

Puoi compilare il **Coupon** sottostante ed inviarlo via FAX allo **0376.221815** oppure Via Mail a **confimi@api.mn.it**

### COSTO DEL CORSO (per partecipante)

€ 90 + Iva (azienda associata)

€ 140 + Iva (azienda non associata)

## PRENOTAZIONE SPORTELLO

### Vendite 4.0

ovvero come sviluppare il commerciale integrandolo con CRM, Web e 4.0

**LUNEDÌ 16.07.2018**  
ORE 14.30 - 18.30

Prenota lo sportello individuale

AZIENDA .....

REFERENTE .....

TEL .....

EMAIL .....

CEL .....

**Orario indicativo** .....

Da confermare