

## Corso a catalogo

### MK04 – Comunicare con il cliente (M2)

## Sommario

Descrizione/finalità .....	3
Obiettivi didattici.....	4
Destinatari .....	5
Contenuti.....	6
Struttura .....	7

## Descrizione/finalità

Il corso “Comunicare con il cliente: la telefonata commerciale” fornisce suggerimenti necessari ad affrontare in modo corretto la telefonata al cliente e la successiva visita, contribuendo a migliorare la percezione dell’immagine aziendale da parte dei clienti e ad aumentare la qualità dei servizi offerti.

## Obiettivi didattici

Al termine del corso l'allievo sarà in grado di:

- Comprendere perché è importante seguire un obiettivo come guida per l'azione
- Illustrare i metodi per instaurare al telefono una relazione positiva con i clienti
- Comprendere le differenze tra le varie tipologie di mercato Descrivere come gestire con successo la comunicazione al telefono con i clienti difficili
- Descrivere le fasi tipiche di una telefonata commerciale

## Destinatari

Personale addetto alla gestione della relazione commerciale con i clienti.

## Prerequisiti

Nessuno.

## Contenuti

Il corso approfondisce le seguenti tematiche:

### Argomenti

- La comunicazione al telefono
- La definizione dell'obiettivo
- Le fasi della telefonata commerciale

## Struttura

### Modulo 1

Unità didattica	Tipologia
1.1 Comunicare al telefono	Multimedia Lesson
1.2 Test fine unità	Test
1.3 L'importanza dell'obiettivo	Multimedia Lesson
1.4 Test fine unità	Test
1.5 Le tipologie di mercato	Multimedia Lesson
1.6 Test fine unità	Test
1.7 Le fasi della telefonata commerciale	Multimedia Lesson
1.8 Test fine unità	Test
1.9 Role game	Role game
1.10 Test finale	Test

### Durata/ Tempo di apprendimento (parametro 40 slide/ora)

2 ore 46 minuti

### Risorse

Sono presenti risorse di approfondimento.

### Esercitazioni e test

Sono presenti esercitazioni intermedie (risposta multipla, vero/falso, completamento, abbinamento) – Job Game – Test finale.