

TELEMARKETING

SCHEMA PRODOTTO

Ti sbattono giù la cornetta appena hai pronunciato il nome della tua azienda o del prodotto che stai proponendo?

Non riesci a prendere appuntamenti e perdi troppo tempo in chiamate che non portano a nulla di fatto?

Al telefono non riesci a farti passare "chi decide" ma vieni rimbalzato da un ufficio all'altro?



Oggi giorno l'attività del telemarketing, che essa sia in ricezione (inbound) o in uscita (outbound), rappresenta una fonte di guadagno molto incisiva per aziende e venditori. Se fatta bene e con costanza, rappresenta una possibilità di risparmio in termini di tempo, di risorse e di capitale umano. Quando però viene fatta senza scrupoli di alcun genere ecco che rovina una categoria di lavoratori intera e taglia le gambe a quelle attività che, per emergere, non possono certo permettersi budget di marketing a sei zeri.

Spesso, inoltre, le persone che fanno il lavoro di Telemarketing lo vivono come una soluzione di ripiego, nell'attesa di poter coronare i loro sogni di un futuro diverso. Quando, giorno dopo giorno rimangono lì, il telefono diventa la prova del fallimento dei loro progetti. A questo si aggiungono i rifiuti - più o meno educati - che ogni operatore riceve nel corso della giornata. Come è possibile trovare sempre nuove energie per svolgere al meglio questo lavoro così prezioso per il business?



OBIETTIVO

L'obiettivo con cui è nato questo corso è quello di dare la possibilità agli addetti telemarketing di diventare davvero bravi a comunicare al telefono, sfruttando tutte le potenzialità del mezzo e le proprie risorse. In particolare il corso TELEMARKETING cerca di insegnare quelle tecniche utili a rigenerare la propria energia comunicativa, trovando la strada per l'automotivazione, imparando ad amare il lavoro dietro la cornetta, anche quando esso facile non è. Il fine è quello di mostrare i "barbatrucchi" utili a migliorare la capacità di ascolto, di concentrazione e comunicazione di ciascun operatore telefonico, per divenire efficaci nella comunicazione telefonica in ricezione e verso l'esterno (fornitori, clienti, partner). "Se non puoi convincerli, confondili. - Harry S. Truman".



COSA IMPARERAI

I partecipanti di questo corso apprenderanno:

- ✓ i trucchi, le tecniche e le strategie comunicative che aiutano nella relazione con il potenziale cliente.
- ✓ Attraverso molta pratica di comunicazione, lavorando in gruppi e utilizzando spunti presi dalla realtà lavorativa dei partecipanti, giungeranno all'ottenimento di risultati concreti, misurabili e controllabili (appuntamenti, vendite in teleselling) che contraddistinguono un addetto al telemarketing di successo.



DURATA

Il corso si suddivide in due giornate distribuite a cadenza mensile, strutturate come Laboratorio, in cui i partecipanti lavorano singolarmente e in gruppo simulando vere e proprie telefonate.



A CHI È RIVOLTO

TMK, Teleselling, centralino, commerciale, servizio clienti. Responsabili di call center, responsabili Risorse Umane, titolari. Chiunque desidera migliorare il suo approccio telefonico, finalizzato a risultati concreti e misurabili. Chiunque deve gestire personale addetto al call center e/o al centralino.