



gp.studios

Laboratorio di Formazione in Aula

LA VENDITA TELEFONICA: Gestire in modo vincente le chiamate in entrata e in uscita

Le tecniche di comunicazione telefonica per entrare
in contatto con il cliente e instaurare una relazione duratura

Per informazioni

Mail: commerciale@gpstudios.it **Tel.** 0543 84099 **Skype:** gpstudios

IL LABORATORIO

Viviamo nell'era del web, del computer e della posta elettronica, eppure la maggior parte delle comunicazioni passa ancora attraverso il telefono. Gestire con disinvoltura il cliente durante **approccio telefonico** è quindi fondamentale.

In questo corso di formazione, il team Gp.Studios metterà a disposizione conoscenze e strumenti operativi per sviluppare una **strategia di comunicazione efficace**, al fine di guidare la conversazione telefonica e concretizzare la vendita.

Un laboratorio pratico, ricco di **casi concreti e reali** frutto dell'esperienza sul campo del docente, che rendono i concetti molto più vicini ai partecipanti e applicabili immediatamente alla propria realtà.

GLI OBIETTIVI

- 1** Acquisire **consapevolezza del miglior linguaggio** da utilizzare durante le telefonate, sia in entrata che in uscita.
- 2** Creare una situazione che metta **a proprio agio il cliente** e che porti alla conclusione della vendita, anche in presenza di obiezioni.
- 3** Conoscere il **diagramma di flusso della vendita** ed il percorso ideale da seguire in ogni situazione.

Per informazioni

Mail: commerciale@gpstudios.it

Tel. 0543 84099

Skype: gpstudios

A CHI E' RIVOLTO

Il corso è dedicato agli albergatori, ai ristoratori, ai gestori di Bed and Breakfast, agriturismi, pubblici esercizi e a tutti gli operatori del ricettivo.

IL PROGRAMMA DELLA GIORNATA

ore 09:00 – Convocazione
ore 09:30 – Inizio lavori
ore 11:15 – Coffee break
ore 11:30 – Ripresa lavori
ore 13:15 – Pausa e Fast Lunch

ore 14:00 – Ripresa lavori
ore 15:50 – Coffee break
ore 16:00 – Ripresa lavori
ore 17:30 – Conclusione e saluti



Per informazioni

Mail: commerciale@gpstudios.it

Tel. 0543 84099

Skype: gpstudios



IL DOCENTE

Amedeo Furlan

Master in Gestione delle Risorse Umane e Selezione del Personale, Laurea in Psicologia.

Con oltre dieci anni di esperienza, si occupa di formazione in **Psicologia Comportamentale e Leadership** per numerose aziende, tra cui il gruppo FIAT. E' infatti predisposto al **Coaching** e al **Team Building**, metodi tesi a creare gruppi di lavoro motivati, collaborativi e orientati al raggiungimento dell'obiettivo aziendale. Nel corso della sua esperienza è stato ideatore di modelli di vendita basati su **negoziazione e customer care**, nonché autore del libro «Comunicazione efficace e Leadership».

GLI ARGOMENTI CHE TRATTERA' DURANTE IL CORSO

Sessione della mattina

La comunicazione

- Gli elementi della comunicazione;
- La comunicazione assertiva;
- Il giusto approccio alla vendita;
- Tecniche di vendita: upselling, cross selling e down selling.

Come gestire la telefonata in uscita

- Quali frasi di circostanza evitare;
- **A.I.D.A.**, le 4 fasi della telefonata;
- Come formulare le domande;
- Le obiezioni: come trattarle;
- Come superare i filtri;
- Il diagramma di flusso della vendita;
- Casi pratici.

Per informazioni

Mail: commerciale@gpstudios.it

Tel. 0543 84099

Skype: gpstudios

GLI ARGOMENTI CHE TRATTERA' DURANTE IL CORSO

Sessione del pomeriggio

Come gestire la telefonata in entrata

- Creare un'immagine telefonica;
- L'importanza dell'atteggiamento;
- Il sorriso telefonico;
- Come gestire il contatto con il nuovo cliente;
- Indagare: le informazioni base da chiedere al cliente;
- Le fasi della conversazione;
- Come interpretare i bisogni dell'interlocutore;
- Gli errori più comuni all'ascolto;
- Ascolto attivo: come e perché;
- Costruire uno script di vendita;
- Casi pratici.

DOVE – SEDE DI SVOLGIMENTO

Il corso si svolge presso la sede Gp.Studios in Via del Cavone 7 a Vecchiazzano - Forlì.

Come raggiungere Gp.Studios

In AUTO: autostrada A14 uscita Forlì, seguire le indicazioni per l'Ospedale, poi direzione Vecchiazzano centro.

In TRENO: scendere alla stazione ferroviaria di Forlì, poi autobus linea 2 sino alla fermata Vecchiazzano centro.

Con MEZZI PUBBLICI da Forlì: autobus linea 2, fermata Vecchiazzano centro.

Per informazioni

Mail: commerciale@gpstudios.it

Tel. 0543 84099

Skype: gpstudios

VENDITA TELEFONICA:

Gestire in modo vincente le chiamate in entrata e in uscita

Il laboratorio in punti

- ✓ **8 ore di formazione live**
- ✓ Corso riservato a **max. 8 persone**
- ✓ **Slide del corso**
- ✓ Light lunch
- ✓ **Docente esperto** del settore
- ✓ **Massima interazione con il docente** anche durante la formazione

159,00 euro

Al netto iva di legge

COME ISCRIVERSI

Inviare una mail con i propri dati (nome, cognome, num. di telefono, nome azienda, data e nome corso) a **commerciale@gpstudios.it** o telefonare allo **0543.84099** per prenotare il proprio posto.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tramite **bonifico bancario** alla conferma di iscrizione da parte di Gp.Studios.

Per informazioni

Mail: commerciale@gpstudios.it

Tel. 0543 84099

Skype: gpstudios



gp.studios

«Siamo un'azienda fatta di cuore e tanta praticità, il valore umano è per noi la priorità»

CHI SIAMO

Operiamo da oltre 12 anni nel campo della **consulenza e della formazione Turistica e dei pubblici Esercizi**, sviluppiamo con successo per i nostri clienti:

- Piani di marketing turistico
- Analisi di fattibilità
- Studio della concorrenza
- Identificazione del target
- Strategia e riposizionamento commerciale
- Strategie di vendita aziendali
- Piani di Revenue Management e Pricing
- Rappresentanze alberghiere
- Selezione e formazione delle risorse umane
- Corsi di formazione personalizzata
- Piani di formazione aziendali

Siamo un'azienda fatta di cuore e tanta praticità, il valore umano è per noi la priorità: il mercato e i clienti ce lo riconoscono e sanno bene che è un valore aggiunto, questa è la forza di Gp.Studios!

Per informazioni

Mail: commerciale@gpstudios.it

Tel. 0543 84099

Skype: gpstudios