



LA COMUNICAZIONE TELEFONICA

COME ACCOGLIERE E GESTIRE I CLIENTI AL TELEFONO

OBIETTIVI

Nel contesto di una telefonata si possono affrontare diverse tematiche, dalle richieste di informazione ai reclami. L'addetta al centralino molte volte è il biglietto da visita dell'azienda. Il corso ha lo scopo di mettere in condizione queste persone di dare una buona prima impressione e po-ter gestire al meglio qualsiasi situazione. È un corso teorico pratico utile per apprendere e migliorare le proprie capacità espositive.

CONTENUTI DEL CORSO

- Tecniche di comunicazione: cosa sono e i vantaggi nella gestione del cliente
- Cosa succede nella testa del cliente quando si risponde al telefono
- Il peso del personale di Front-line oggi nella gestione e fidelizzazione del cliente
- Come gestire le pause
- Come condurre una telefonata
- Cosa e come fare nelle diverse situazioni che si vengono a creare
- Il potere evocativo delle parole: cosa dire e cosa non dire al cliente
- Il peso della voce
- Esempi pratici al telefono
- I reclami: come gestirli e farli diventare un'opportunità di fidelizzazione del cliente
- Come gestire le richieste via mail

CALENDARIO, SEDE E DOCENZA

Il corso ha una durata di 12 ore d'aula e si svolgerà secondo il seguente calendario: 5, 19 e 26 ottobre 2018

Orario 14.00 – 18.00

Sede: Confartigianato Marca Trevigiana Formazione, piazza delle Istituzioni, 34—31100 Treviso (TV)

NOTE ORGANIZZATIVE

La quota di iscrizione per partecipante è fissata in euro:

€ 190,00 + IVA per soci Confartigianato (rimborso ebav € 152,00)

€ 230,00 + IVA per NON soci Confartigianato (rimborso ebav € 184,00)

I rimborsi sono esclusivamente riservati alle imprese regolarmente versanti EBAV ed appartenenti alle categorie contrattuali che al momento dell'avvio del corso di formazione disporranno di risorse economiche. Contestualmente all'avvio Confartigianato Formazione verificherà l'effettiva disponibilità di risorse economiche e se del caso Vi chiederà la trasmissione del modello AD7 per la richiesta del contributo ad Ebav. Vi segnaliamo che i contributi sono esigibili fino ad esaurimento di quanto stanziato dal comitato di categoria EBAV di riferimento. Per approfondimenti vi preghiamo di consultare le note organizzative allegate e presenti su www.confartigianatoformazione.tv. **ATTENZIONE: per questo corso non sono disponibili risorse per le categorie contrattuali della meccanica, legno, tessile, marmo lapidei, autotrasporto, chimica gomma e trasporto persone.**

Per aderire al percorso vi preghiamo di compilare la scheda allegata e spedirla a Confartigianato Formazione **entro il 24 settembre p.v.** (info@confartigianatoformazione.tv o fax. 0422.269658).

SCHEDA DI ISCRIZIONE

PARTECIPANTE*

Nome Cognome _____
Data di nascita ____/____/____ Luogo di nascita _____
Indirizzo _____ C.A.P. _____
Città _____
Codice Fiscale _____
Tel. _____ Fax _____ Cell. _____
Posizione in Azienda:
☐ Titolare
☐ Socio
☐ Dipendente
☐ Collaboratore Familiare
☐ Altro _____

AZIENDA**

Ragione Sociale _____
P.IVA _____
Indirizzo _____ CAP _____
Città _____
Tel. _____ Fax _____ E-mail _____
Iscritta a Confartigianato ☐ SI ☐ NO
Versante Ebav ☐ SI ☐ NO

**Compilare una scheda per ogni partecipante*

***Non compilare se il partecipante è un libero professionista*

Dichiaro di aver letto la presentazione del corso e le note organizzative ed accettarle

Data _____ Firma _____

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

In relazione all'informativa che mi avete fornito, per la finalità indicata al punto A), esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, ivi compresi quelli considerati dalla legge sensibili, da parte della Vostra Azienda, nonché il consenso alla comunicazione dei dati stessi a terzi appartenenti alle categorie di soggetti indicati.

Luogo e data _____ Firma _____

In relazione all'informativa che mi avete fornito, per la finalità indicata al punto B), esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali identificativi da parte della Vostra Azienda.

Luogo e data _____ Firma _____

ATTESTATI DI PARTECIPAZIONE

Verranno rilasciati al termine di ogni attività formativa (dove previsto) ai partecipanti che hanno frequentato almeno il 70% delle ore totali

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le iscrizioni devono pervenire entro la data indicata nella lettera di convocazione mediante l'invio della scheda di iscrizione debitamente compilata. Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. si riserva la facoltà di accettare le adesioni pervenute dopo il termine indicato. La conferma del regolare svolgimento delle attività verrà fornita dalla Segreteria tramite fax o e-mail, 3 giorni prima dell'inizio delle stesse.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE, FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI

Le quote di partecipazione, come specificate nella scheda di descrizione corso, sono comprensive di materiale didattico, documentazione e, dove espressamente indicato, colazione di lavoro. In caso di finanziamento o contributo, parziale o totale, da parte di vari enti, la relativa riduzione della quota di partecipazione o il suo rimborso, nel caso di corsi EBAV, è vincolato ai regolamenti degli enti che erogano i contributi o finanziamenti.

REGOLAMENTO EBAV

Nel caso di rimborso EBAV il contributo viene riconosciuto, nei limiti indicati, solo a condizione che il partecipante abbia frequentato almeno il 70% delle ore previste dal percorso. Qualora la percentuale delle ore frequentate risulti inferiore al 70%, il contributo sarà riconosciuto in base alle ore effettive frequentate. EBAV eroga al massimo 250 ore di formazione all'anno per azienda e 50 ore al massimo per partecipante. La domanda di contributo, compilata dal titolare dell'azienda, va consegnata a Confartigianato Formazione che la inoltrerà ad EBAV per la richiesta di contributo. I rimborsi sono riservati alle imprese regolarmente versanti EBAV ed appartenenti alle categorie contrattuali che, al momento dell'avvio del corso, disporranno di risorse disponibili. Al rimborso verrà applicata la trattenuta fiscale del 4% prevista per legge.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

- Il pagamento della quota di partecipazione andrà effettuato tramite bonifico bancario o altro mezzo entro il primo giorno del corso o secondo le indicazioni fornite da Confartigianato Formazione in fase di conferma del corso.
- La fattura verrà emessa ad avvio attività

DISDETTA DELLE ISCRIZIONI

La mancata partecipazione al corso, per il quale sia stata effettuata regolare iscrizione, dovrà essere comunicata per iscritto, fax o lettera 4 giorni prima della data di inizio corso o secondo le indicazioni fornite da Confartigianato Formazione. In caso di mancata presentazione del partecipante all'inizio del corso, Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. emetterà fattura per l'intero importo e tratterrà la quota già versata, fatta salva la possibilità dell'iscritto di utilizzare la quota per iscriversi ad altro corso entro l'anno. Eventuali sostituzioni di partecipanti possono essere effettuate, solo previo accordo con Confartigianato Formazione, per iscritto, e pervenire nel rispetto dei tempi indicati.

ANNULLAMENTO O VARIAZIONI DELL'ATTIVITÀ PROGRAMMATA

Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. si riserva la facoltà di:

- annullare le attività qualora il numero degli iscritti non sia tale da garantirne l'efficacia sul piano didattico;
- rimandare ad altra data un corso per improvvisa indisponibilità del docente;
- programmare nuove edizioni dell'intervento formativo qualora si registri un considerevole numero di iscrizioni.
- In ogni caso la responsabilità di Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. è limitata al rimborso di quote eventualmente già versate e alla tempestiva comunicazione agli iscritti della cancellazione o variazione.

NORME DI SICUREZZA

I partecipanti sono tenuti ad attenersi alle norme di sicurezza ed alle regole vigenti all'interno della struttura.

Informativa resa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

è Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l., Piazza delle Istituzioni 34, 31100 Treviso - Tel. 0422.433250 fax 0422.269658

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

- a) I dati personali da Lei forniti, compresi eventuali categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 (c.d. sensibili), sono trattati per l'iscrizione al corso di formazione organizzato da Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l., ivi compresi gli adempimenti amministrativi e contabili.
- b) I suoi dati personali identificativi, potranno esser trattati per inviarLe, anche a mezzo e-mail, informazioni sui nostri corsi di formazione, news o altre iniziative.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

I predetti dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza, nel rispetto degli obblighi di sicurezza prescritti nel Regolamento UE 2016/679. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I predetti dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità perseguite.

I dati trattati per l'invio di informazioni utili al mantenimento del rapporto commerciale saranno conservati fino a revoca del consenso.

NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati per le finalità di tipo A) è obbligatorio in quanto indispensabile per il perseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato conferimento può comportare l'impossibilità di iscrizione al corso. Il consenso è facoltativo per le finalità di tipo B); il mancato conferimento non consentirà l'invio, anche a mezzo e-mail, di informazioni sui nostri corsi di formazione, news o altre iniziative.

CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

I dati potranno essere comunicati all'EBAV per ottenere il rimborso eventualmente previsto per la partecipazione al corso, alla Confartigianato Imprese Marca Trevigiana e alle Associazioni Mandamentali appartenenti alla stessa.

In conformità alle disposizioni di legge o di regolamento, i dati possono formare oggetto di comunicazione laddove ciò si renda necessario per esigenze amministrative e per la propria tutela. Inoltre, la comunicazione dei dati può essere effettuata a soggetti cui la facoltà di accedere ai dati sia riconosciuta da disposizioni di legge o di regolamento.

TRASFERIMENTO DEI DATI

I Suoi dati saranno conservati su server all'interno della UE.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti, in qualità di interessato, nei confronti del Titolare del trattamento, in particolare potrà:

chiedere l'accesso ai dati personali che la riguardano, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento;

ottenere la portabilità dei dati che la riguardano;

revocare, in qualsiasi momento, il consenso al trattamento dei propri dati in precedenza prestato;

opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei Suoi dati;

proporre reclamo ad un'Autorità di controllo;

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta, inviata al Titolare del trattamento, all'indirizzo e-mail: info@confartigianatoformazione.tv.