

SAPER FARE TELEMARKETING OGGI

OBIETTIVI

In un periodo in cui tutte le persone ricevono continuamente telefonate da parte di call center è indispensabile per un'azienda artigiana saper differenziarsi. Oggi è un'impresa ardua riuscire a fare telemarketing perché le persone vengono assillate ogni giorno da telefonate che promuovono quel servizio o quel prodotto, e quindi sono diventate molto più difficili o diffidenti. Perseverare con le stesse frasi e gli stessi metodi non serve più a nulla. Si ottiene poco o niente e si butta via tempo e denaro. Questo corso prepara le persone ad affrontare in modo diverso i potenziali clienti, per riuscire a proporre al telefono e avere maggiori probabilità di successo. Alcuni importanti accorgimenti possono rendere le telefonate molto più fruttuose e risparmiare tempo.

CONTENUTI DEL CORSO

- I livelli della comunicazione che condizionano la telefonata
- Il potere evocativo delle parole: cosa è meglio dire, cosa è meglio evitare di dire
- Come iniziare la telefonata e come gestirla al meglio
- La preparazione di uno script telefonico efficace e le cose più importanti da sapere
- Come usare la voce
- Stili comunicativi e livelli di efficacia
- Esercitazioni pratiche

CALENDARIO, SEDE E DOCENZA

Il corso ha una durata di 12 ore d'aula e si svolgerà secondo il seguente calendario: 16, 23 e 30 novembre 2018, con orario 14.00 -18.00

Sede: Confartigianato Marca Trevigiana, Piazza delle Istituzioni, 34 - Treviso — Sala Formazione

Docente: dott. **Giantin Maurizio**, formatore e consulente per la comunicazione aziendale. Autore del libro "Gestire i clienti al telefono". Ed. Franco Angeli.

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 08 novembre p.v.** (info@confartigianatoformazione.tv o fax. 0422.269658).

SAPER FARE

TELEMARKETING OGGI

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
Versante Fondartigianato ☐ 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 D.Lgs. 196/03 "Il codice sulla protezione dei dati personali"

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, ivi compresi quelli considerati dalla legge 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 Codice. 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.

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

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.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI (ART. 7 D. LGS. 196/03)

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, in particolare potrà ottenere:

- 1) la conferma dell'esistenza o meno di dati che la riguardano e la loro comunicazione;
- 2) l'indicazione dell'origine dei dati, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con strumenti elettronici, degli estremi identificativi del Titolare, dei soggetti cui i dati possono esser comunicati;
- 3) l'aggiornamento, la rettificazione, o l'integrazione dei dati;
- 4) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge;
- 5) opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.