



## IL TELEFONO: STRUMENTO DI MARKETING

PROGRAMMA DI MASSIMA

accoglienza  
immagine  
vendita

### L'IMPORTANZA DELL'ATTEGGIAMENTO

- “Cosa posso fare io?”
- La realtà è ciò che credo
- Fisiologia: l'influenza della postura
- Soluzioni: le domande “chiave”
- Le domande e frasi da evitare
- Il potere del sorriso
- Correttezza
- Credibilità e tono
- Dinamismo ed efficacia
- Direzionalità

### SIMULAZIONI DI TELEFONATE

- risposte a richieste di informazioni
- proposte di prodotti e servizi
- ricerche di nuovi clienti
- prese di appuntamenti
- gestioni reclami

*Le simulazioni in ricezione e in uscita, effettuate da tutti i partecipanti, vengono registrate per il riascolto e l'analisi a fine corso.*



## QUANDO CHIAMIAMO NOI... O IL CLIENTE!

Tecnica A.I.D.A. per raggiungere l'obiettivo

### Come attirare l'attenzione

- I primi dieci secondi
- Le frasi da evitare
- Il "biglietto da visita"
- La presentazione
- L'identificazione
- L'importanza di parlare con l'interessato



### Come mantenere l'Attenzione

- Coinvolgimento nel discorso
- L'arte di fare domande
- La valorizzazione
- Il ritmo



### Come suscitare Interesse

- "Che cosa ne viene a me?"
- Vantaggi, non caratteristiche!
- La "sindrome da dépliant"
- Chiedere, non supporre
- Interpretare i bisogni
- L'ascolto attivo

### Come provocare Desiderio

- Il potere delle immagini
- Accenni sulla PNL: programmazione neuro-linguistica
- Servizio o prodotto?

### Come stringere ed ottenere l'Accordo

- La "sindrome del cane e del bastone"
- Individuare i segnali di acquisto
- Il gioco del "chiedere"
- Le frasi da evitare
- La riconferma
- Il "gran finale"



segue: IL TELEFONO, STRUMENTO DI MARKETING: ACCOGLIENZA, IMMAGINE E VENDITA

## LE REGOLE D'ORO

- Il linguaggio telefonico
- La chiarezza
- Le pause
- Le parole "magiche" e quelle "tragiche"
- I tempi e modi "positivi" e "negativi"

## I RECLAMI: UNA MANNA DAL CIELO

- Il cliente "gentile"
- La catastrofe del contagio
- Il momento della verità
- Frasi e atteggiamenti da evitare
- Fase di sfogo, pilotaggio e... azione!



## COME TRATTARE LE OBIEZIONI

- Benvenute! ... o far la "boxe"?
- "La noce di cocco"
- Obiezioni vere e false
- Le frasi da evitare
- Dissolvere la barriera
- L'energia: come convogliarla e trasformarla in un vantaggio

## RIASCOLTO DELLE SIMULAZIONI

- Analisi effettuata dai partecipanti con la supervisione del formatore
- Identificazione delle aree di miglioramento e dei punti "forti" di cui avvalersi

## BILANCIO DEL CORSO E RIFLESSIONI FINALI

formatore: **TANIA BIANCHI**

**AIDA Formazione: tel. 800 039788**

[tania@taniabianchi.it](mailto:tania@taniabianchi.it)  
[www.taniabianchi.it](http://www.taniabianchi.it)

