

Modulo: La comunicazione telefonica

Durata: 2 ore

Obiettivo: Apprendere le tecniche comunicative affini al mezzo telefonico, fornire gli strumenti per gestire positivamente il contatto al telefono e per operare in caso di reclamo. Migliorare, inoltre, la modalità di interazione verbale in modo da ridurre incomprensioni ed errori.

Destinatari: operatori di call center, servizi di segreteria, centralinisti, venditori e responsabili gestione clienti

Finalità del modulo è favorire una maggiore conoscenza del mezzo comunicativo telefonico e, parallelamente, incrementare le competenze in termini di assertività, capacità di ascolto, gestione dell'aggressività verbale. Si propone, inoltre, di ottimizzare le strategie di interazione telefonica, facilitando una presenza 'attiva' dell'interlocutore. Il metodo di apprendimento utilizzerà tecniche partecipative sull'uso del linguaggio e di simulazione conversazionale a coppia ed in gruppo.

Programma del modulo:

- La comunicazione telefonica, caratteristiche
- Le fasi del colloquio telefonico
- L'interlocutore al telefono: le motivazioni, i desideri, le aspettative, gli aspetti emotivi
- Assertività e ascolto *attivo*
- Gestire il reclamo
- L'utilizzo funzionale della voce, le frasi da evitare, il sistema a 'imbuto'
- Strategie per evitare la conflittualità al telefono
- Test finale



Dr. Federico Ambrosetti
Psicologo

Via Santa Bibbiana, 1
56127 Pisa
Tel. 331 2829111
federico.ambrosetti@gmail.com
www.federicombrosetti.it