Area Front Office

EDP Edizione di Domenico Piazza

IL MANUALE DEL CALL CENTER

di Roberta Pennetta

Dall'idea al servizio:
Comunicare, convincere, fidelizzare

Se opportunamente utilizzato, il telefono è uno dei canali più potenti per trasmettere di sé un'immagine positiva, per creare empatia, per raggiungere un eccezionale grado qualitativo nei servizi al cliente e per gestire correttamente i reclami, trasformando la controparte in cliente soddisfatto e fedele che parlerà bene di noi.

Il telefono è, a tutti gli effetti, il nostro biglietto da visita. I primi secondi influenzeranno, positivamente o negativamente, l'interlocutore. Essenziale è poi come si sviluppa la conversazione; trattare con un cliente al telefono richiede infatti un'arte più sottile di quella necessaria durante un incontro, dove invece è possibile utilizzare il linguaggio del corpo.

Quindi, se siete un imprenditore, un professionista di un Contact Center, un addetto al servizio clienti, un responsabile della selezione e della formazione del personale, un operatore o una centralinista che opera in un Call Center, in questo Manuale troverete tecniche e consigli preziosi su come:

- perfezionare il servizio al telefono
- pilotare la conversazione
- stabilire un rapporto positivo con il cliente
- conservare i clienti acquisiti e conquistarne dei nuovi
- trasformare i reclami in opportunità di vendite
- incrementare il giro d' affari
- selezionare e formare il personale
- redigere uno script efficace e.....tanto altro

La tecnologia elettronica continuerà ad evolversi, ma le abilità e le competenze personali descritte nel Manuale del Call Center, non passeranno mai di moda perché sono il nostro "biglietto da visita", non solo personale, ma anche aziendale.

€ 30
(IVA e spedizione compresa a mezzo corriere)

Per ordinare il presente libro inviare il modulo a: ITER srl - Attn. Sig.ra Alvisi - via Rovetta, 18 - 20127 Milano, accompagnato dal pagamento anticipato attestato con copia del:

- bonifico bancario a favore di ITER srl, c/c n. 000004720006 presso Banca Intesa, Ag. 1, P.le Loreto, 20132 Milano, ABI 03069, CAB 09442
- versamento su conto corrente postale n. 21109202, intestato a ITER s.r.l. – Via Rovetta 18 – 20127 Milano, specificando: **"Il Manuale del Call Center"**
- addebito su carta di credito compilando e firmando il modulo sottostante inviandolo a mezzo posta o fax.

❒ **CARTA SI** ❒ **VISA**

❒ **MASTER CARD** ❒ **EUROCARD**

N°_____

DATA SCADENZA ___/___

Titolare Carta:_____

Autorizzo l'addebito di EURO_____

Data_____

Timbro e Firma_____

Società_____

Att.ne di_____

Indirizzo_____

CAP_____ **Città**_____**Prov.**____

E-mail:_____

P.Iva C.F._____

Si richiede fattura_____

Per informazioni: ITER srl
Via Rovetta, 18 - 20127 Milano Tel. 02 2831 161
Fax 02 2831 1666 – E-mail: info@iter.it, www.iter.it