

Corso in house e a catalogo

## Utilizzo professionale del telefono in banca e nelle assicurazioni, dall'agenzia, dal servizio clienti o dal call center interno/esterno

### Presentazione

Le aziende ricorrono sempre più frequentemente al contatto telefonico per gestire i rapporti con i clienti potenziali ed effettivi. L'attenzione ai costi e all'ottimizzazione condizionano le scelte aziendali ma non si può trascurare la qualità del servizio. Proponiamo un aiuto concreto alla definizione di un metodo efficace in grado di garantire una gestione attenta del cliente anche tramite il telefono dall'agenzia, dal servizio clienti o dal call center interno/esterno. Non si consegnerà uno "script" da seguire nella conversazione telefonica, nell'intento di salvaguardare soggettività dei professionisti, spontaneità e naturalezza del confronto, alla base della professionalità e dell'efficacia della telefonata. L'intervento è progettato per professionisti di banche, assicurazioni e call center (che vuole meglio adeguarsi alle esigenze delle aziende del nostro settore).

Obiettivi del corso: sensibilizzare sulle potenzialità del singolo contatto al fine di rendere più interessante o motivante ogni confronto, nell'interesse del cliente, dell'azienda e del consulente.

Il cliente non ha bisogno di sentirsi "leggere" un prospetto informativo, ma ha la fondamentale necessità di essere ascoltato per rendersi disponibile ad un sereno confronto personale professionale.

L'attività richiesta al professionista è di tutto rilievo. Dovrà essere preparato per gestire con metodo il confronto "a distanza" in modo da farsi ascoltare e ricordare, in un periodo caratterizzato da tanta sollecitazione commerciale che ha prodotto una generalizzata diffidenza al contatto, soprattutto telefonico.

### Destinatari

Impiegati di banche, assicurazioni e finanza "front office dell'azienda e incaricati di gestire i contatti per conto di altri colleghi". Consulenti e Direttori per la propria attività telefonica e per la gestione delle risorse cui viene affidato il compito di contattare il proprio cliente. Professionisti del contatto telefonico e Team leader di call center interno/esterno e di servizio clienti. **Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.**

## Programma

- ✓ **Presentazione delle situazioni usuali**
- ✓ **Leggi, direttive, norme e prassi di riferimento in EU e World Wide**
- ✓ **Analisi stato effettivo dei beni**

Domande ed approfondimenti

- ✓ **Cosa fare per la rivendibilità**
- ✓ **Dove rivendere i beni**
- ✓ **Come rivendere i beni**

Domande ed approfondimenti

- ✓ **Gli aspetti contabili, fiscali, finanziari**

Domande contabili e fiscali

- ✓ **La documentazione necessaria**
- ✓ **Minimizzare il tempo di deposito**
- ✓ **Minimizzare i costi di revisioni**
- ✓ **La garanzia da fornire**
- ✓ **Contenzioso civile e/o penale**
- ✓ **Come ci aiuta la tecnologia**

Domande ed approfondimenti

### **Referenti in Assilea Servizi**

*Ilaria Nanni - Area Formazione - Tel. 06 99703622*  
*Dimitri Verdecchia - Area Formazione - Tel. 06 99703654*