

interview?!

Dispense

Sociologia della Comunicazione

- Gli assiomi fondamentali della comunicazione
- Fattori di successo/insuccesso nella comunicazione bidirezionale

La Comunicazione Efficace

- I Fondamenti della Comunicazione
- La comunicazione efficace
- Rifiuto, accettazione e squalificazione della comunicazione
- Le Obiezioni-Tipo
- Proteggersi dalle Critiche
- Tecniche di protezione

Assertività, Ascolto ed Empatia

- Trucchi assertivi di protezione dalle critiche del cliente

La Comunicazione Persuasiva

- Le radici storiche della persuasione
- Teorie moderne della comunicazione persuasiva
- Le 6 fasi del meccanismo di persuasione
- Modello della probabilità di elaborazione (Petty e Cacioppo, 1970)
- La pubblicità
- La persuasione nelle relazioni interpersonali
- Tecniche di persuasione:

Ruolo dell'Operatore nella Vendita telefonica: inbound e outbound

- La figura dell'operatore di call center
- La gestione del cliente al telefono
- Vendere al telefono
- Processi di Vendita
- La Vendita Complessa

Le ricerche Panel

- Cos'è un Panel
- Vantaggi e svantaggi dell'uso di un Panel
- L'intervista
- Il problema del condizionamento delle risposte

Guida alla Costruzione del Questionario

- Intervista e Questionario
- Svantaggi e vantaggi dell'inchiesta
- Caratteristiche delle domande
- Come si formulano le domande
- Distorsioni nel porre le domande
- Cause di distorsione nelle risposte
- La creazione delle scale
- Scale di rilevazione di atteggiamenti
- Altri tipi di scale
- La costruzione del questionario

La creazione dello Script

- Esempi di Script – Documenti Word:
- Esempio di Script - Documenti Excell:

Il Problem Setting – cercare la base del problema per proporre soluzioni appropriate

- Le tecniche Mentali
- Le Tecniche di Gruppo
- Giochi e Simulazioni
- Qualità
- Project Management

La Customer Satisfaction

- Qualità del servizio e fiducia del cliente
- Il Database
- Linee Guida Strategiche
- Tipologie di Customer Satisfaction
- Rilevare la soddisfazione dei clienti nel campo delle indagini di mercato

Guida per venditori

- Il venditore: compiti e conoscenze
- La psicologia di acquisto del cliente
- Tipi di clienti e comportamento del venditore
- Il colloquio di vendita e le sue fasi di sviluppo
- Metodi per sormontare le obiezioni alla vendita
- Tecniche per concludere la vendita
- L'assistenza post-vendita
- L'organizzazione del lavoro

Body Language

- La prossemica e le zone di interferenza
- La stretta di mano
- Gestii di mani e braccia
- Le barriere del corpo

L'analisi di Clima

- Importanza dei valori e delle credenze: norme e modelli di comportamento nella cultura organizzativa
- Cosa analizzare in un'indagine di clima
- Strumenti di indagine: osservazione, colloquio, intervista e questionario
- L'analisi di clima come strumento per il coinvolgimento
- L'esame dei risultati