



**TALIA CORSI**  
FORMAZIONE PROFESSIONALE CONTINUA

## Abilità Fondamentali per Telefonate Professionali

# Abilità Fondamentali per Telefonate Professionali



**DURATA:** 1 ora

**MODALITÀ:** e-learning

## DESTINATARI

I dipendenti di ogni livello e ogni individuo che desidera affinare le proprie abilità al telefono.

## TEST INTERMEDI

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati.

## SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

## OBIETTIVI

Tutte le aziende nell'economia globale utilizzano il telefono per almeno una parte delle loro attività. Per molte aziende, il telefono rappresenta il mezzo di comunicazione principale con utenti, clienti e colleghi. E con l'avvento degli ambienti di lavoro virtuali, che rappresentano una pratica aziendale moderna, le regole comportamentali per le telefonate d'affari rivestono attualmente un'importanza senza eguali sia per il successo dei dipendenti che dell'azienda. Il presente corso illustra le abilità fondamentali per un uso professionale del telefono. Vengono descritte le pratiche consigliate per effettuare e ricevere telefonate, registrare e lasciare messaggi sulla casella vocale e delineare le linee guida comportamentali per l'utilizzo dei telefoni cellulari.

## PROGRAMMA

Al termine della lezione sarai in grado di:

- Riconoscere il motivo per cui il telefono rappresenta uno strumento d'affari così importante nella proiezione di un'immagine positiva
- Individuare le pratiche consigliate per l'utilizzo del telefono in un dato contesto
- Individuare esempi di pratiche consigliate per l'utilizzo di un telefono cellulare
- riconoscere esempi di messaggi di benvenuto registrati per la casella vocale
- riconoscere esempi appropriati di messaggi lasciati sulla casella vocale