

CORSI E SEMINARI	AREA	Codice
1° Semestre 2018	Marketing e Vendita	PGR 20245

Corso

AL TELEFONO CON IL CLIENTE: SAPERLO ASCOLTARE PER CREARE SODDISFAZIONE, OFFRENDO ATTENZIONE E SERVIZIO

Destinatari	Addetti alla funzione commerciale, venditori, agenti e rappresentanti di commercio, addetti contabilità clienti.		
Obiettivi	FORNIRE suggerimenti pratici per migliorare l'attività telefonica. ACQUISIRE metodi per un'accoglienza professionale. CONSOLIDARE uno stile adeguato all'immagine aziendale.		
Contenuti	Premessa Nell'era della comunicazione "ICT" e del "fast" il rapporto con le persone crea valore aggiunto. Nella realtà aziendale il maggior numero di interazioni derivano da contatti telefonici, ecco perché è importante creare nel proprio percorso professionale dei momenti di "riflessione" riportando il focus sulle buone pratiche nei confronti del cliente: ascolto, attenzione, servizio! Anche perché ... Servire il cliente al telefono è spesso più impegnativo che servirlo faccia a faccia. - Che cosa s'intende per servizio telefonico - I vantaggi di un buon servizio al cliente - Caratteristiche di un servizio efficace - Preparazione della chiamata - Come aprire positivamente una conversazione - Conduzione del colloquio telefonico - Soddisfare i bisogni del cliente - Riconoscere gli stili comunicativi dell'interlocutore - Entrare in sintonia con il cliente - Chiusura della telefonata - Utilizzo avanzato della segreteria telefonica - Come affrontare i clienti insoddisfatti - Superamento dei problemi emotivi - Piani di automiglioramento		
Docente	TADIELLO CARLO MARIA Ha maturato un'esperienza nazionale e internazionale nei settori marketing e vendite, comunicazione, risorse umane ricoprendo ruoli di direttore e marketing e direttore generale. Formatore CPV.		
Calendario	23-02-2018		
Orario	09:15-12:45 e 14:00-17:30	Durata	7 ore
Sede	CPV - Dipartimento Scuola d'Arte e Mestieri Via G.Rossini n. 60 36100 Vicenza VI		
Attestato	Sarà rilasciato un attestato di frequenza ai partecipanti presenti per almeno il 70% del corso.		
Quota (*)	€. 190.00 + I.V.A. di legge. È comprensiva del materiale di cancelleria e del materiale didattico. (*) Per agevolazioni e sconti vedi NOTE ORGANIZZATIVE		

MODULO DI ISCRIZIONE

da inviare tramite fax allo **0444 994 720** oppure tramite scansione a **formazione@cpv.org**

AL TELEFONO CON IL CLIENTE: SAPERLO ASCOLTARE PER CREARE SODDISFAZIONE, OFFRENDO ATTENZIONE E SERVIZIO - PGR 20245

PERIODO: 23-02-2018 QUOTA: €. 190.00 + I.V.A. DI LEGGE

CORSO INSERITO IN UN PIANO: ☐ **FONDIMPRESA**, ☐ **FONDIRIGENTI**, ☐ **FOR.TE**, ☐ **ALTRO (SPECIFICARE)**

PARTECIPANTE (I DATI RICHIESTI SONO UTILI PER TARARE AL MEGLIO IL CORSO*, E PER LA GESTIONE DATI INFORMATIVI)

COGNOME _____ NOME _____

NATO A _____ PROVINCIA DI _____ STATO _____ IL _____

CODICE FISCALE _____

PARTITA IVA (SE DITTA INDIVIDUALE) _____

CELLULARE _____ E-MAIL _____

*TITOLO DI STUDIO _____

*RUOLO AZIENDALE _____ *AREA FUNZIONALE _____

AZIENDA (I DATI RICHIESTI SONO UTILI PER TARARE AL MEGLIO IL CORSO*, E PER LA GESTIONE DATI INFORMATIVI)

RAGIONE SOCIALE AZIENDA O ENTE _____

C.A.P. _____ CITTÀ _____ PROV. _____

VIA _____ N. _____

TEL. _____ E-MAIL _____

PARTITA IVA _____ CODICE FISCALE _____

*SETTORE ATTIVITÀ _____

*CODICE ATECO 2007 _____ *NUMERO DIPENDENTI _____

PERSONA DA CONTATTARE PER FEED-BACK ORGANIZZATIVO _____

TEL. _____ E-MAIL _____

DATI INTESTAZIONE FATTURA (DA COMPILARE SE I DATI SONO DIVERSI DA QUELLI SOPRA INDICATI)

RAGIONE SOCIALE O COGNOME E NOME _____

C.A.P. _____ CITTÀ _____ PROV. _____

VIA _____ N. _____

PARTITA IVA _____ CODICE FISCALE _____

MODALITÀ DI PAGAMENTO

- **Contanti** oppure **bancomat** oppure **carta di credito** presso la segreteria della Fondazione Centro Produttività Veneto;
- **Bonifico** intestato a Fondazione Centro Produttività Veneto e indicare la sigla alfa numerica del corso, cognome e nome del partecipante.
 - Coordinate bancarie: IBAN IT34J0200811820000003870819, SWIFT UNCRITM1M57
 - Conto corrente postale: IBAN IT45X0760111800001000116457, SWIFT BPPIITRRXXX

Si dichiara inoltre di aver preso visione e di accettare integralmente il contenuto delle "**Note organizzative**".

DATA _____ FIRMA E TIMBRO _____

INFORMATIVA AI SENSI DEL D. LGS. N. 196/2003 (PRIVACY)

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), La informiamo che il trattamento delle informazioni che La riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. In conformità all'art. 13 di tale Codice, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per finalità di invio di documentazione relativa all'attività del Centro Produttività Veneto.
 2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: a mani e/o via posta e/o via e-mail.
 3. Il conferimento dei dati relativi a nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, recapito telefonico è obbligatorio al fine di usufruire del servizio di informazione/formazione richiesto e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del servizio fornito dal Centro Produttività. Il conferimento dei dati relativi all'indirizzo di posta elettronica è facoltativo ed ha lo scopo di permettere alla Fondazione di informarla ed aggiornarla sulle attività del Centro Produttività e sui servizi cui hanno diritto gli associati ai Gruppi di Studio secondo modalità strettamente necessarie a questi scopi: ☐ **presto il mio consenso** ☐ **nego il mio consenso**
 4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione.
- La informiamo inoltre che ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs n° 196/2003, Lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, rettificare o cancellare i Suoi dati ovvero opporsi all'utilizzo degli stessi, se trattati in violazione della legge. Il titolare del trattamento è la Fondazione Centro Produttività Veneto, presso la sede operativa in Vicenza, Via Eugenio Montale, 27.

DATA _____ FIRMA _____

NOTE ORGANIZZATIVE

ISCRIZIONI

Inviare il modulo di iscrizione compilato tramite e-mail all'indirizzo **info@cpv.org** oppure **formazione@cpv.org** (per i corsi settore impresa), oppure tramite fax allo 0444 994 720.

Preferibilmente entro il 5° giorno antecedente la data di inizio del corso. Oltre questo termine è consigliato contattare lo staff della Fondazione Centro Produttività Veneto (CPV).

È possibile iscriversi anche tramite web, previa registrazione sul nostro portale **www.cpv.org**. (Le note organizzative sono scaricabili da ogni corso in "documenti allegati" : file pdf Modulo di iscrizione).

Per ragioni amministrative, si prega di completare il modulo di iscrizione in ogni sua parte. Nei pagamenti tramite bonifico indicare la sigla del corso.

MODALITÀ DI RECESSO

Ciascun partecipante avrà il diritto di recedere ai sensi dell'art. 1373 C.C., attraverso comunicazione scritta e senza dovere alcun corrispettivo alla Fondazione, che provvederà al rimborso dell'intera quota se già versata, nel caso in cui la disdetta pervenga **entro il 5° giorno lavorativo antecedente l'inizio del corso**.

Nel caso in cui la disdetta pervenga dopo il termine indicato, la Fondazione Centro Produttività Veneto (CPV) fatturerà per intero la quota di iscrizione al corso. In tal caso sarà fornito il materiale didattico relativo al corso o seminario.

È possibile la sostituzione del partecipante con altra persona della stessa azienda.

VARIAZIONI

Il calendario (date ed orario) delle lezioni potrà subire variazioni in caso di necessità e l'iniziativa annullata per cause di forza maggiore. In tali casi i partecipanti saranno tempestivamente avvisati.

ENTI PUBBLICI

Per i versamenti degli Enti Pubblici, le quote sono escluse dal campo applicazione IVA, ai sensi art. 8 c.34 Legge 11/03/1988 n. 67, e successive circ. min. n. 57/551034 del 6/12/1989 - Dir. Gen.le Tasse.

CORSI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (codice PAM)

In caso di iscrizione di almeno 2 persone alla stessa iniziativa, una terza persona, da iscrivere contemporaneamente, potrà usufruire della gratuità.

SCONTI

- ☐ Sconto del 20%: per ogni adesione di associato ai Gruppi di Studio del CPV (Azienda, Ente, Persona Fisica).
- ☐ Sconto del 50%: per la terza iscrizione e successive della stessa azienda allo stesso corso.

È applicabile una sola categoria di sconto.

Per usufruire dello sconto del 20% per ogni adesione è necessario essere in regola con il pagamento della quota associativa in vigore per l'anno di effettuazione del corso (l'associazione ha valenza per l'anno solare).

AGEVOLAZIONI

- ☐ Associazione gratuita ad un Gruppo di Studio del CPV: per persone fisiche con due corsi pagati nello stesso anno solare. L'associazione gratuita per le persone fisiche è da intendersi per l'anno successivo a quello di effettuazione dei corsi.

ASSOCIAZIONE AI GRUPPI DI STUDIO DEL CPV

I GdS hanno lo scopo di svolgere attività di informazione e di aggiornamento nelle aree di interesse per le quali sono costituiti: Amministrazione Aziendale, Automazione e Conversione dell'Energia, Settore della Ceramica, Tecnologie Fusorie, Information Communication Technology e Informatica, Tecnologie Meccaniche, Settore Moda (comitato promotore), Commerciale e Marketing, Management, Pubblica Amministrazione, Organizzazione della Produzione, Sicurezza e Ambiente, Settore Orafo, Responsabilità Sociale d'Impresa.

Possono aderire Aziende, Enti, Persone Fisiche.

Nelle pagine che seguono è possibile trovare il modulo di adesione ai GdS, per ulteriori informazioni contattare lo **0444 994 700**.

MODULO DI ISCRIZIONE



da inviare tramite fax allo **0444 994 720** oppure tramite scansione a **info@cpv.org**

TIPO DI ADESIONE:

- ☐ Nuova adesione Azienda/Ente ☐ Rinnovo Azienda/Ente
☐ Nuova adesione A titolo personale ☐ Rinnovo A titolo personale

TIPOLOGIA GRUPPO DI STUDIO:

- | | |
|---|---|
| ☐ GAM Amministrazione Aziendale | ☐ GAU Automazione e Conversione dell'Energia |
| ☐ GCR Settore della Ceramica | ☐ GFN Tecnologie Fusorie |
| ☐ GIT Information Communication Technology e Informatica | ☐ GMC Tecnologie Meccaniche |
| ☐ GMK Commerciale e Marketing | ☐ GMN Management |
| ☐ GPA Pubblica Amministrazione | ☐ GPR Organizzazione della Produzione |
| ☐ GSA Sicurezza e Ambiente | ☐ GSO Settore Orafo |
| ☐ GCSR Responsabilità Sociale d'Impresa | |

RAGIONE SOCIALE AZIENDA/ENTE O COGNOME NOME

C.A.P. _____ CITTÀ _____ PROV. _____

VIA _____ N. _____

TEL./CEL. _____ E-MAIL _____

PARTITA IVA _____ CODICE FISCALE _____

SETTORE ATTIVITÀ _____

CODICE ATECO 2007 _____ NUMERO DIPENDENTI _____

PERSONA DA CONTATTARE PER FEED-BACK ORGANIZZATIVO _____

TEL./CEL. _____ E-MAIL _____

Le Aziende o Enti aderenti possono scegliere i Gruppi di Studio ai quali designare i propri dipendenti (compilare il format seguente).

QUOTA DI ASSOCIAZIONE (esente IVA art. 4, 4° comma, D.P.R. 633/1972)

Per aziende industriali, commerciali, artigiane:

- ☐ € 145,00 per aziende/enti da 2 a 20 dipendenti, con possibilità di designare 3 propri dipendenti.
☐ € 217,00 per aziende/enti da 21 a 50 dipendenti, con possibilità di designare 5 propri dipendenti.
☐ € 341,00 per aziende/enti da 51 a 200 dipendenti, con possibilità di designare 8 propri dipendenti.
☐ € 589,00 per aziende/enti con oltre 200 dipendenti, con possibilità di designare 16 propri dipendenti.

Per persone fisiche:

- ☐ € 52,00

INFORMATIVA AI SENSI DEL D. LGS. N. 196/2003 (PRIVACY)

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), La informiamo che il trattamento delle informazioni che La riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. In conformità all'art. 13 di tale Codice, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per finalità di invio di documentazione relativa all'attività del Centro Produttività Veneto.

2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: a mani e/o via posta e/o via e-mail.

3. Il conferimento dei dati relativi a nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, recapito telefonico è obbligatorio al fine di usufruire del servizio di informazione/formazione richiesto e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del servizio fornito dal Centro Produttività. Il conferimento dei dati relativi all'indirizzo di posta elettronica è facoltativo ed ha lo scopo di permettere alla Fondazione di informarla ed aggiornarla sulle attività del Centro Produttività e sui servizi cui hanno diritto gli associati ai Gruppi di Studio secondo modalità strettamente necessarie a questi scopi: ☐ presto il mio consenso ☐ nego il mio consenso

4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione.

La informiamo inoltre che ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs n° 196/2003, Lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, rettificare o cancellare i Suoi dati ovvero opporsi all'utilizzo degli stessi, se trattati in violazione della legge. Il titolare del trattamento è la Fondazione Centro Produttività Veneto, presso la sede operativa in Vicenza, Via Eugenio Montale, 27.

Data Firma e timbro

MODALITÀ DI PAGAMENTO

- **Contanti** oppure **bancomat** oppure **carta di credito** presso la segreteria della Fondazione Centro Produttività Veneto;
- **Bonifico** intestato a Fondazione Centro Produttività Veneto e indicare la sigla alfa numerica del corso, cognome e nome del partecipante.
 - Coordinate bancarie: IBAN IT34J0200811820000003870819, SWIFT UNCRITM1M57
 - Conto corrente postale: IBAN IT45X0760111800001000116457, SWIFT BPPIITRRXXX

n. ...	Cognome e Nome	-----
	Codice Fiscale	-----
	@ aziendale	-----
	Mansione aziendale	-----

GAM	GAU	GCR	GFN	GIT	GMC	GCSR	GMK	GMN	GPA	GPR	GSA	GSO
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

n. ...	Cognome e Nome	-----
	Codice Fiscale	-----
	@ aziendale	-----
	Mansione aziendale	-----

GAM	GAU	GCR	GFN	GIT	GMC	GCSR	GMK	GMN	GPA	GPR	GSA	GSO
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

n. ...	Cognome e Nome	-----
	Codice Fiscale	-----
	@ aziendale	-----
	Mansione aziendale	-----

GAM	GAU	GCR	GFN	GIT	GMC	GCSR	GMK	GMN	GPA	GPR	GSA	GSO
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

n. ...	Cognome e Nome	-----
	Codice Fiscale	-----
	@ aziendale	-----
	Mansione aziendale	-----

GAM	GAU	GCR	GFN	GIT	GMC	GCSR	GMK	GMN	GPA	GPR	GSA	GSO
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

INFORMATIVA AI SENSI DEL D. LGS. N. 196/2003 (PRIVACY)

Al sensi del D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), La informiamo che il trattamento delle informazioni che La riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. In conformità all'art. 13 di tale Codice, Le forniamo le seguenti informazioni:

- I dati da Lei forniti verranno trattati per finalità di invio di documentazione relativa all'attività del Centro Produttività Veneto.
 - Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: a mani e/o via posta e/o via e-mail.
 - Il conferimento dei dati relativi a nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, recapito telefonico è obbligatorio al fine di usufruire del servizio di informazione/formazione richiesto e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del servizio fornito dal Centro Produttività. Il conferimento dei dati relativi all'indirizzo di posta elettronica è facoltativo ed ha lo scopo di permettere alla Fondazione di informarLa ed aggiornarLa sulle attività del Centro Produttività e sui servizi cui hanno diritto gli associati ai Gruppi di Studio secondo modalità strettamente necessarie a questi scopi: ☐ **presto il mio consenso** ☐ **nego il mio consenso**
 - I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione.
- La informiamo inoltre che ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs n° 196/2003, Lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, rettificare o cancellare i Suoi dati ovvero opporsi all'utilizzo degli stessi, se trattati in violazione della legge. Il titolare del trattamento è la Fondazione Centro Produttività Veneto, presso la sede operativa in Vicenza, Via Eugenio Montale, 27.

Data Firma e timbro