

Comunicare al telefono

Durata	1.56 minuti
Tema principale	Comunicazione telefonica
Il contesto	Evelyn è un'insegnante di "comunicazione telefonica". Un giorno si trova nelle vesti di "cliente" e un altro nel ruolo di formatrice. In questa scena è alle prese con un breve briefing in un call center indiano. Quali consigli darà?
Il punto di vista del Trainer	<i>"Un po' di tempo fa ho parlato con una telefonista che seguiva talmente le regole aziendali e la politica di vendita che mi parlava senza la minima traccia di umanità. Non si era assolutamente resa conto che la sua indifferenza mi aveva totalmente distrutta"</i> Il customer care telefonico è forse una delle funzioni aziendali più difficili da gestire, perché sempre teso tra due obiettivi paradossali: curare la relazione mettendoci tutta l'umanità possibile essere veloci e "tecnici" allo stesso tempo. E' una vera sfida. L'incipit della scena è un esempio negativo, di fatto non si percepisce nessuna "empatia" dall'altro capo del telefono. Quello che in realtà sarebbe stato un ottimo gancio per dimostrare attenzione nei confronti del cliente è stato completamente sostituito dalle regole aziendali. Quando Evelyn ricopre il ruolo di formatrice, riprende proprio il suo aneddoto come esempio e suggerisce di pensare al cliente come una "persona" con le sue esigenze: <i>"No... no... no, non parlare come una macchina, stai parlando con una persona, te l'ho detto che sto guardando la TV"</i> Alcuni consigli che emergono dalla visione della scena: • non essere meccanici • non usare espressioni negative "le posso rubare" • essere sinceri (mi dici 1 minuto e poi la telefonata ne dura 12) • essere interessati e sensibili

Comunicare al telefono

Altri utilizzi

- Telemarketing
- Customer care
- Call center
- Telefono
- Customer satisfaction
- Cinismo
- Assenza di emozioni