



TELEPHONING

Come utilizzare efficacemente il telefono

Durata: 20 ore suddivise in 5 mezze giornate.

Premessa: Il telefono è uno strumento di lavoro sempre più utilizzato: è perciò importante utilizzarlo al meglio al fine di capire e farsi capire e massimizzare la propria efficacia.

Destinatari: Il corso è indirizzato a coloro che utilizzano il telefono per la propria attività lavorativa o privata e che vogliono migliorare le proprie competenze e abilità.

Obiettivo: Migliorare le proprie capacità di utilizzare il telefono per essere più efficaci sia nell'ambito della propria attività professionale che in quella personale. Lo scopo principale di questo corso è quello di fornire gli strumenti linguistici per meglio gestire i contatti telefonici.

1

Focus sull'abilità di ascolto e di fare telefonate

- Aumentare la capacità di ascolto al telefono
- Imparare frasi utili per fare un commento volante
- Pianificare le telefonate
- Frasi utili per salutare, presentarsi e spiegare l'obiettivo della chiamata

2

Ricevere telefonate e lasciare messaggi

- Frasi utili per prendere tempo, verificare e chiarire
- Praticare l'uso di riempitivi come well e hm
- Praticare l'uso dei numeri
- Imparare a gestire messaggi, con segreterie telefoniche, caselle vocali e messaggi di testo
- Prendere nota
- Imparare frasi utili per spiegare e chiedere chiarimenti
- Pensare ad enfatizzare parole e frasi
- Spelling

3

Gestire i problemi e le conference calls

- Come gestire problemi tecnici, interruzioni e incomprensioni
- Imparare frasi utili per descrivere problemi e chiedere scusa
- Come enfatizzare parole e frasi
- L'utilizzo di telefoni cellulari
- Partecipare a conference calls
- Imparare frasi utili per riassumere e concludere una chiamata
- Frasi utili, terminologia e sintesi

Esercitazioni: Sono previste esercitazioni per consolidare ed utilizzare i contenuti delle diverse attività, la loro correlazione e grado di importanza verso gli obiettivi.

Partecipanti: Massimo 10 persone.

Contatti: info@new-workshop.it - www.new-workshop.it