

Le competenze di ruolo dell'Assistente di Studio:

*La comunicazione
telefonica*



Modulo n.3

OGNI **SCAMBIO** COMUNICATIVO CONTIENE 2 ASPETTI:



CONTENUTO
(ciò che viene detto)



RELAZIONE
(come viene detto)

Combinando il **Contenuto** del messaggio con la **Relazione** della comunicazione si possono ottenere le seguenti opzioni:

1. **Disaccordo:** sia sul contenuto che sulla relazione
2. **Accordo:** sul contenuto ma con una relazione negativa
3. **Disaccordo:** sul contenuto ma con una relazione positiva
4. **Accordo:** sia sul contenuto, sia sulla relazione

Parametri di **qualità ed efficacia** del contatto telefonico:

- Comunicazione paralinguistica
- Comunicazione verbale
- Struttura del piano di comunicazione
- **Capacità di ascolto**
- Capacità di condurre il colloquio

Le principali componenti della comunicazione paralinguistica . . .

- Velocità
- Tono - timbro
- Volume
- Pause
- Intercalare
- Pronuncia - inflessione

Comunicazione Vocale Funzionale

Speak Slowly, Smile

- ✓ Articolare bene le frasi
- ✓ Modulare la voce
- ✓ Volume della voce adeguato
- ✓ Parlare con cortesia (sorriso telefonico)
- ✓ Atteggiamento
- ✓ Immagine
- ✓ Postura

Un buon linguaggio **verbale**:

- ✓ ricco e vario
- ✓ suggestivo
- ✓ semplice
- ✓ interessante
- ✓ positivo e cortese

Cosa **non** dire

- ✓ i suoni inarticolati, l'intercalare, i riempitivi
- ✓ domande e frasi in forma negativa
- ✓ forme e verbi al condizionale
- ✓ espressioni aggressive
- ✓ parole pessimistiche
- ✓ espressioni dubitative
- ✓ "abbastanza", "in parte"
- ✓ frasi categoriche

Cosa **non** dire

- ✓ espressioni eccessivamente cerimoniose
- ✓ diminutivi, eufemismi, vezzeggiativi
- ✓ espressioni presuntuose
- ✓ inviti alla calma
- ✓ espressioni tecniche
- ✓ frasi troppo lunghe
- ✓ “si,ma”, “no, ma”

Esempi . . . 1

Da evitare

Chi è lei? Chi parla?

Stia tranquillo

Torna tra una quindicina di giorni

Me ne occuperò

Non sono d'accordo con lei

Problema, guaio

Suggerite

"Lei è il signor? Con chi ho il piacere di parlare?"

"Sono convinto che.."

"Rientrerà il giorno ..." Posso esserle di aiuto io?

"Me ne occupo subito personalmente"

"Desidero precisarle che.."

Situazione, caso

Esempi . . . 2

Da evitare

Non è colpa mia

Scusi il disturbo

E' abbastanza valido per lei

Forse potrebbe interessarle

Se lei avesse questo prodotto

Lei non è documentato

Suggerite

"Mi dispiace, vedo di risolvere al più presto.."

"Desidero comunicarle"

"E' la soluzione ideale"

"Certamente le interessa"

"Quando avrà questo prodotto.."

"Forse l'hanno informata male"

Rispondere alle obiezioni:

- **Ascoltarle con interesse**
- **Evitare affermazioni perentorie** (es. «Lei ha torto...», «Lei si sbaglia», «No, non è vero...etc.)
- **Trattare le obiezioni con rispetto** (es. «Capisco il suo punto di vista...», «Mi rendo conto di ciò che intende dire», «È del tutto normale che lei la pensi così», «Fa bene ad attirare la mia attenzione su questo punto»)
- **Dimostrare sicurezza e calma**
- **Assumere un atteggiamento mentale positivo**

Rispondere alle obiezioni:

- Metodo delle domande
- Metodo della trasformazione in domanda
- Metodo del paragone o della similitudine
- Metodo della testimonianza
- Metodo “boomerang”
- Metodo della compensazione
- Risposte ad obiezioni sul prezzo