

## Telemarketing

### Primo addestramento - training on the job individuale

#### DESTINATARI

L'azione di supporto individuale è pensata per un neo-operatore/trice, che non ha mai svolto attività che comportasse un uso professionale del telefono; l'obiettivo di questo intervento è di facilitare il compito di ripresa di contatto con vecchi clienti, primi contatti con clienti potenziali, finalizzando l'azione ad ottenere un incontro di persona con il responsabile commerciale.

#### FORMATO

- 1 sessione di 4 ore circa di training on the job, di impostazione del lavoro all'inizio della attività di calling
- 1 sessione di training on the job di circa 4 ore, il giorno seguente l'inizio della attività di calling
- Assistenza telefonica e/o via e-mail in caso di necessità di depannage
- 1 sessione di follow up, di circa 4 ore a distanza di una settimana

#### LINEE GENERALI

- La relazione telefonica
- Aspetti pratici e suggerimenti operativi
- Aspetti psicologici
- Lo stress da telefono

## Telemarketing Primo addestramento - training on the job individuale

### CONTENUTI

#### La relazione telefonica: IN-bound e OUT-bound

- Creare una relazione che continua o può continuare
- Prima le persone, poi i contenuti, i problemi le soluzioni
- L'immaginario al telefono (non ti vedo, ti immagino, la voce parla di te forse anche di più di quanto non faresti di persona)
- Farsi accogliere e accogliere, dirigere e regolare (capire e sentire man mano che si svolge la telefonata quali scelte e proposte fare: empatia)
- Occuparsi veramente del cliente e prendersene carico

#### La relazione telefonica

##### ...alcuni spunti...

- Mantenere le promesse:  
*farò e con massima cura tutto quello che posso, come se fosse un problema mio  
non promettere più di quanto è possibile; mantenere la verità sempre presente e l'integrità sempre  
in azione  
io non sono quello che risolve il problema, ma sono un tramite veritiero e fedele della tua richiesta*
- Noi siamo speciali!: io e te al telefono siamo speciali, produciamo una esperienza di vita unica e non ripetibile, anche questo è intrattenersi, è entertainment, è tempo passato insieme... dalla qualità del tempo passato insieme tu decidi (come cliente) se continuare ad avere a che fare con me o se....
- Costruiamo ogni volta la predisposizione probabile delle prossime comunicazioni - circolo virtuoso o circolo vizioso?

#### Aspetti pratici e suggerimenti operativi

- La preparazione dei contenuti della prima comunicazione  
*L'apertura  
La domanda  
La proposta  
La conclusione  
Lo script di riferimento*
- Il reporting ed il follow up
- Aver cura degli attrezzi del mestiere: primo attrezzo è la voce: aspetti tecnici della comunicazione telefonica (voce, sostegno, respirazione, ritmo)
- La preparazione di 3": Dovunque tu sia, accertati di essere lì, qualunque cosa tu stia facendo, accertati di fare proprio quella cosa lì

## Telemarketing Primo addestramento - training on the job individuale

### CONTENUTI - segue

- Incontro: io costruisco con chi è di là il perimetro entro cui posso essere di aiuto: proattività, prendere iniziativa, comunicare-parlare-dire è azione che produce effetti concreti.
- Il tempo: al telefono la percezione del tempo è diversa – i secondi si trasformano in minuti – saper gestire i silenzi e le attese

### Aspetti psicologici

- Aver cura degli attrezzi del mestiere: quando l' attrezzo sei tu
- Essere e Sentirsi: orgogliosi del prodotto che si presenta - orgogliosi del proprio ruolo
- Percepire e sostenere: l'importanza del proprio lavoro - la bellezza del proprio lavoro
- Il ballo mascherato: la voce esprime la tua personalità: quale personalità desideri esibire? Potenzialità: non ti vedi – la tua voce è espressione di te la sua voce è espressione di sé
- Che cosa ascoltare da subito e per sempre, tutto traspare dalla voce: insicurezza, cupezza, arroganza, lontananza; è un mezzo di comunicazione che dice anche di più (in modo diretto e non diretto)

### Stress da telefono

- Neutralizzare lo stress è...impossibile! L'obiettivo è imparare ad averci a che fare in modo tale da non esserne soverchiati, limitarlo, contenerlo, utilizzarlo.
- Stress da quantità e stress da relazione continua
- Amare questo strumento: conflitti sul mezzo
- La reazione al segnale: contentezza o timore?
- La reazione ai segnali di relazione
- Lo stress da richiesta
- Lo stress da offerta
- Gli attacchi che provengono dall'esterno e dall'interno
- La paura che sta nell'attesa – chi c'è dall'altra parte, come mi accoglierà il cliente...

## Telemarketing Primo addestramento - training on the job individuale

### Il racconto dall'esperienza

Al centro di Genova sono stata accolta con particolare attenzione e cortesia sia dalla Responsabile Marketing che dal Responsabile Punto Vendita.

Il centro è molto prestigioso, con un notevole sapore di bello ma un po' vuoto e silenzioso in quanto passa pochissima gente e serve quasi unicamente da centro di rappresentanza o di supporto logistico strategico per gli incontri interni.

Roberta è arrivata timida, silenziosa e abbastanza impaurita: sapeva solo a grandi linee chi avrebbe incontrato e cosa avrebbe fatto sia durante i due pomeriggi con me che per quanto riguarda la sua futura attività.

L'aiuto della Responsabile Marketing è stato fondamentale per iniziare questo lavoro in quanto ha affrontato in modo semplice ed esaustivo sia le dinamiche tecniche che psicologiche del ruolo di Roberta: su quali nominativi lavorare, che tipo di approccio utilizzare, come impostare la telefonata, con quali obiettivi.

Da questo colloquio iniziale è emerso che l'attività di telemarketing è abbastanza collaterale all'attività principale dell'Azienda e che si sarebbe trattato di un tentativo ritenuto importante principalmente per la Responsabile Marketing e non dai vertici. La Responsabile infatti ritiene che rafforzare e coltivare i vecchi e nuovi clienti attraverso l'attività di telemarketing sia importante in questo momento, vista la tipologia di vendita e di mercato relativamente nuovo.

La scelta di Roberta per questa attività le è parsa un po' arrischiata: Roberta è ancora inquadrata come operaia, lavora da un paio d'anni in Azienda, ha lavorato nella produzione, allo spaccio, e attualmente inserisce dati nel sistema informatico. Ha quindi esperienza nella relazione diretta con i clienti, ma non ha mai fatto attività telefonica in alcun modo.

Inizialmente sembravano pochi gli elementi (chiaramente visibili e conosciuti) che potessero confermare che Roberta fosse portata per un'attività di relazione telefonica professionale con i clienti.

Durante le sessioni di coaching, Roberta è stata costantemente attenta, partecipe, e molto curiosa (la curiosità nasce sia per capire e sapere meglio cosa dovrà fare ma anche per capire meglio le dinamiche dell'azienda che le sono molto lontane).

I lavori sono iniziati affrontando le problematiche base di approccio telefonico sia dal punto di vista tecnico-vocale che relazionale/gestionale: le basi per iniziare l'attività di calling su nuovi clienti, la ripresa su clienti passati e le fasi di recall.

Essendo completamente a digiuno di tale argomento abbiamo scelto di affrontare pochi argomenti e di metterli bene in pratica con molte simulazioni per poter iniziare da subito a lavorare sul campo.

Ha avuto molte difficoltà, sia nel cercare di entrare in un'ottica di relazione che fosse un po' diversa da quella abitudinaria di contatto diretto con le persone conosciute, che nel tentativo di "essere" e presentarsi come una persona di fiducia dell'Azienda; è evidentemente abituata a rigidi schemi di sottomissione e di umiltà dati dal ruolo, dall'età e dal suo carattere.

## Telemarketing Primo addestramento - training on the job individuale

Col procedere dei lavori si è instaurato un buon clima di fiducia e Roberta ha deciso di “mettersi in gioco” dimostrando che nonostante la timidezza e la partenza difficile, avrebbe dato molto e avrebbe lavorato con tenacia.

Infatti così ha fatto. Ha cominciato a sciogliersi e soprattutto ad auto-osservarsi per poter passo a passo modificare e migliorare i suoi risultati.

Il pomeriggio seguente, abbiamo iniziato a lavorare sui nominativi preparati dalla Responsabile Marketing: vecchi clienti che, per motivi sconosciuti, non avevano più riconfermato la collaborazione con l’Azienda. L’obiettivo era di fare una breve survey che ci desse l’idea se i clienti fossero ancora potenziali oppure totalmente persi, in che modo l’Azienda avrebbe potuto intervenire nei loro programmi promozionali ma soprattutto con l’obiettivo di rinsaldare il contatto e la relazione professionale.

Dopo le prime forti paure (naturali peraltro) Roberta si è ben dedicata alle telefonate, ottenendo dei piacevoli risultati, sia per se stessa che per i clienti che ha contattato, aumentando pian piano la sua motivazione nel proseguire questa attività.

Chiaramente il lavoro è appena all’inizio, ma è importante che si sia accorta che è un lavoro che potrebbe piacerle, potrebbe darle delle soddisfazioni e che, nel tempo, potrebbe fare bene (elementi importanti pensando soprattutto al dubbio che Roberta aveva in partenza: perché hanno scelto me per questo lavoro e non le altre ragazze che sono così disinvoltate al telefono?).

Roberta ha manifestato un carattere assolutamente piacevole, molto più aperto e chiacchierino di quanto si potesse immaginare all’inizio, puntuale e precisa, con una buona dose di energia. In modo particolare ha uno spiccato senso artistico (ha interessi artistici personali) che la portano ad apprezzare sinceramente la bellezza ed il design dei prodotti che presenta. Come dire: potrebbe vendere non perché obbligata ma perché ci crede e ne è appassionata (fattore che non sottovaluterei).

In questa delicata fase iniziale ha bisogno di essere supportata e di lavorare inizialmente in un luogo “riparato da osservazioni esterne”. Questo è necessario per poter fare in modo che non sia vincolata da giudizi esterni probabilmente svalutanti che potrebbero ostacolarla nella fase di autoregolazione ed impostazione iniziale. Successivamente, una volta rafforzata la sua autostima e la sua sicurezza potrà continuare l’attività insieme ad altre persone.

La Responsabile Marketing si è dimostrata molto disponibile nel sostenere l’attività di Roberta nella sede di Genova, magari un paio di giorni la settimana; sarà senz’altro utile per perfezionare aspetti che sono ancora abbozzati, come ad esempio il modo di relazionarsi e le proprietà di linguaggio necessarie per il contatto telefonico con responsabili commerciali o di marketing e promozione all’interno di grandi realtà aziendali.

Tra i suoi talenti compaiono l’empatia (ottimo per la relazione ed il mettersi nei panni dell’altro) risolutore, individuazione, armonia, contesto.

Ci rincontreremo tra due settimane per analizzare il lavoro di questi giorni e per affrontare le difficoltà che ne sono emerse.