

## SE TELEFONANDO... (IN TEMPI POST COVID)

Prezzo: **Prezzo di listino**  
**20,00 €** **Prezzo a te riservato**  
**19,00 €**



Codice	9788835120391
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	14 ott 2021
Reparto	Economia, LIBRI
Autore	Romiti Roberto
Editore	Franco Angeli

## Descrizione

---

Una guida pratica destinata a tutti gli operatori professionalmente impegnati al telefono, sia in attività inbound che outbound. Realizzata pensando alle reali esigenze dei collaboratori più giovani, spesso sopraffatti dalla cosiddetta "sindrome scolastica", cioè dall'esibizionistica ma improduttiva tentazione di parlar troppo e ascoltare invece troppo poco.

Al di là delle (purtroppo ben note) conseguenze sanitarie ed economiche, talora addirittura devastanti, scaturite dalla pandemia COVID 19, nessun dubbio che essa abbia originato in tutti noi anche sensibili modifiche negli abituali comportamenti personali.

Il comprensibile desiderio individuale di mantenere contatti e relazioni sociali con l'esterno anche nei lunghi e bui periodi di segregazione domestica ha dato luogo ad una crescita esponenziale nell'utilizzo di uno strumento (pur non certo innovativo) come il telefono, ormai arrivato al prestigioso traguardo del 150.mo anno a partire dalla sua invenzione.

In questo contesto generale, pure il mondo del credito e della finanza è rimasto inevitabilmente coinvolto, tanto che oggi come oggi per una banca telefonare ad un cliente (vuoi per motivi commerciali vuoi per gestire crediti deteriorati o deteriorandi) è chiaramente divenuta un'attività di assoluta routine. Lo stesso dicasi poi delle società di servicing impegnate nella sempre più diffusa Phone Collection.

Senonché è incontestabile che se riuscir bene in una telefonata a un amico o alla ragazza del cuore è faccenda non certo proibitiva, prodursi in un performante contatto in campo professionale (soprattutto quando si tratta di "riportare i soldi a casa") è tutt'altra cosa. Tanto è vero che soggetti pur brillanti nell'incontro di persona perdono assai spesso di smalto e di efficacia nella comunicazione (cieca!) tipica dello strumento.

Ecco allora l'estrema utilità di questa guida pratica scritta da uno dei maggiori specialisti del settore, opera dichiaratamente pensata e destinata a tutti gli operatori professionalmente impegnati al telefono, sia in attività inbound sia in outbound.

Trattasi di un'opera realizzata pensando in particolare alle reali esigenze dei collaboratori più giovani, spesso sopraffatti dalla cosiddetta "sindrome scolastica", cioè dall'esibizionistica ma improduttiva tentazione - tipica dei meno esperti - di parlar troppo ed ascoltare invece troppo poco quanto l'interlocutore all'altro capo dell'apparecchio ha da dire.

Un tempo si era soliti osservare al riguardo che non a caso la natura ci ha forniti di due orecchi e di una sola bocca: ebbene, ogni tanto sarebbe bene ricordarselo!

Parte I. Il telefono, 150 anni davvero ben portati - Rifarsi il look ogni tanto non è male...

Una ingiustizia storica già appresa a suo tempo sui banchi di scuola

Dal prototipo di Meucci agli odierni cellulari: quanta strada ha fatto il telefono in 150 anni!

La banca chiama per proposte commerciali

Tipologie di campagne commerciali via telefono: a) in profondità (su nominativi già clienti), b) in estensione (sui non correntisti)

Campagne "conti snelli" (sviluppo in profondità)

Campagne "a nemico che fugge ponti d'oro" (sviluppo in estensione)

(Una istruttiva storiella a proposito di banche troppo cresciute...)

La banca chiama a scopo recupero crediti

Parte II. Guida rapida alla telefonata commerciale - C'è chi chiude sportelli e chi invece cerca nuovi clienti...

Sembra facile fare una telefonata

Chi ben comincia

(Presentazione affannata e poco comprensibile da parte di chi chiama; Mancato accertamento dell'identità di chi sta rispondendo al telefono; "Scusi se la disturbo"...; Darsi del tu o darsi del lei?; Accennare qualcosa al telefono o limitarsi solo all'invito fisico in filiale?; Usare il dialetto o farne a meno?)

Come superare nella telefonata obiezioni, trappole e promesse da marinaio

("Non si preoccupi, al momento giusto la richiamo io!"; "Ne devo parlare con..."; "Stiamo valutando anche altre offerte"; "Ora siamo impegnati in altri progetti"; "Quanto tempo ci mettiamo nel colloquio che mi sta proponendo?"; "Il conto è cointestato con mia moglie ma dobbiamo venire per forza in due?")

Permettete qualche pillola di saggezza?

(Io chiamo, lui non risponde...; Scatta ripetutamente la segreteria telefonica; Stiamo telefonando ad un cliente di cui non sappiamo molto; Quando possibile motivare l'appuntamento in banca anche con il pretesto di un adempimento amministrativo incombente)

Parte III. Guida pratica alla telefonata di recupero - Dal verosimile al vero, un percorso non sempre agevole...

Prima parte - Il metodo IPC by Romiti: semplicità ed efficacia nel recupero telefonico

(IPC by Romiti. Ma cosa si nasconde dietro questa sigla misteriosa?; La fase investigativa, troppo spesso scarsamente sviluppata; Perché l'inesperto tende a sorvolare sul momento investigativo?; Come riconoscere chi risponde volentieri alle domande da chi ne è infastidito; Come evitare il rischio monologo con chi sta zitto al telefono; Scegliere le domande più appropriate (talora chiuse, più spesso aperte); Le sette domande aperte evergreen della formula 5W+2H; Da verosimile al vero: come utilizzare la formula 5W+2H; Un suggerimento per la fase propositiva; Ed uno infine per la fase persuasiva)

Seconda parte - Ma sarà tutto vero oppure no? (Test the Truth!)

(Il vero problema di chi indaga; Verba volant, scripta manent; Caso debitore-azienda; Caso debitore-privato; Chiudiamo con due utili raccomandazioni)

Parte IV. Le telefonate banca-cliente in epoca Covid e post Covid - Trascritte, anonimizzate e commentate dallo stesso autore

Una indispensabile spiegazione preliminare

Telefonata numero uno: "Ma sta scherzando? Cosa le prende?"

(Presentazione della telefonata; La telefonata trascritta)

Telefonata numero due: "Ma chi se ne frega del grande gruppo europeo!"

(Presentazione della telefonata; La telefonata trascritta)

Telefonata numero tre: "Ma Enzo sta a casa oppure non ci sta?"

(Presentazione della telefonata; La telefonata trascritta)

La matita a Fleo.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento allo 0461.232337 o 0461.980546  
oppure via mail a : [servizioclienti@libriprofessionali.it](mailto:servizioclienti@libriprofessionali.it)  
www.LibriProfessionali.it è un sito di Scala snc Via Solteri, 74 38121 Trento (Tn) P.Iva 01534230220

