

## MODULO TUR 34 – LA COMUNICAZIONE TELEFONICA CON IL CLIENTE NELLE AGENZIE DI VIAGGI

<b>Settore economico</b>	<b>TURISMO</b>
<b>Figura/e professionale/i di riferimento</b>	- Addetto Front – Office (Agenzie viaggio)

<b>Titolo della UF</b>	<b>LA COMUNICAZIONE TELEFONICA CON IL CLIENTE NELLE AGENZIE DI VIAGGI</b>
<b>Durata</b>	<b>24 ore</b>
<b>Prerequisiti d'ingresso</b>	Nessuno

### Competenza - (obiettivi generali)

Utilizza la comunicazione telefonica come strumento strategico nelle agenzie di viaggi, gestendo anche situazioni critiche

### Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Utilizza gli stili verbali della comunicazione e la suggestione della parola

Descrive le caratteristiche della comunicazione telefonica e come usarla efficacemente

Stabilisce sintonia con l'interlocutore e si adegua alla sua personalità

Usa un tono della voce adeguato e comunica se stesso: presentarsi

Gestisce le situazioni critiche (contenzioso)

### Contenuti teorici minimi

I concetti chiave della comunicazione telefonica

Il fattore umano in azienda

I flussi di comunicazione aziendale

Dire e non dire: preparazione alla simulazione