

TELEPHONING & CALL- CONFERENCING: EFFECTIVE NON- VISUAL COMMUNICATION

12 giugno

TELEPHONING & CALL-CONFERENCING: EFFECTIVE NON-VISUAL COMMUNICATION

Torino, 12 giugno

Ceipiemente organizza un corso in presenza in lingua inglese con l'obiettivo di illustrare ed imparare le tecniche più efficaci per gestire al meglio le call-conferenze e le telefonate con controparti estere.

I partecipanti potranno **sperimentare simulazioni di situazioni reali** tramite role-play, applicando immediatamente le conoscenze e le tecniche apprese.

Programma

- **Introduction**
 - Working effectively in a changing landscape
 - Effective communications
 - Effective non-visual communication
- **Creating trust and respect through language patterns**
 - Controlling
 - Structure
 - Discourse markers
- **Managing discourse**
 - Accessibility
 - Mapping
- **Working on the telephone**
 - Explaining the purpose of the call
 - Giving messages
 - Making arrangements
 - Exchanging information
- **Problem solving & shooting the elephant**

- Using language effectively
- The power of questions
- Phrasal verbs
- The email follow-up
- **Handling complaints**
 - Using language effectively
 - Using positive language
 - Active listening & reassuring
- **Call conferencing**
 - Opening
 - Managing the call
 - Interacting – the language of call conferencing
 - Closing

Prerequisito di partecipazione: buona conoscenza della lingua inglese (livello minimo necessario: **pre-intermedio**)

Relatore: Dott. Marcus Baines - Docente Ceapiemonte in materia di International Business Communication, svolge da anni attività di 'Applied Language training/counselling' per e presso le imprese

Sede di svolgimento: Ceapiemonte, Via Nizza, 262 int. 56 - 1° piano

Data e Orario: 12 giugno (9.00/17.00)

Scadenza adesioni: 11 giugno

Costi e modalità di adesioni

La quota di adesione è di € 380,00 + IVA, a persona, quale partecipazione alle spese di realizzazione sostenute da Ceapiemonte.

Per aderire è necessario compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su "**partecipa**". A procedura terminata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato.

ATTENZIONE:

La compilazione on line del Modulo di Adesione costituisce iscrizione effettiva al corso in oggetto.

Effettuando l'adesione on-line l'azienda si impegna pertanto a rispettare le clausole contenute nel modulo, con

particolare attenzione alla clausola n° 2.

Non è pertanto necessario trasmettere il Modulo, compilato e firmato, via fax o via mail.

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi solo previa comunicazione del Ceipiemonte in funzione dell'effettiva attivazione del corso.

Vi invitiamo infine a prendere visione del testo aggiornato della privacy policy adottata da CEIPIEMONTE in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 (<http://www.centroestero.org/it/privacy.html>).

Le adesioni verranno accolte in ordine di arrivo per un massimo di 12 partecipanti.

Image not found or type unknown

[Stampa](#)

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 12.06.2025
- **Orario:** 09:00 - 17:00
- **Luogo:** Ciepiemonte, Via Nizza 262 int. 56 - 1° piano
- **Città:** Torino (Italia)
- **Posti totali:** 12
- **Posti disponibili:** 12
- **Posti totali per azienda:** 5
- **Data inizio iscrizioni:** 03.03.2025
- **Data fine iscrizioni:** 11.06.2025

Per informazioni

Centro Estero per l'Internazionalizzazione

via Nizza 262 int. 56 - Polo Uffici Lingotto
10126 Torino (TO)

Fabrizia Pasqua

Tel. +39 011 6700619

Email: fabrizia.pasqua@centroestero.org