



DEAR CUSTOMER

3 ORE + 3 ORE





OBIETTIVI

**COSTRUIRE UN FRASARIO PROFESSIONALE
PER LA SITUAZIONE PIU' COMUNE NELLE
RELAZIONI CON UN PUBBLICO ANGLOFONO**

DESTINATARI

**PERSONALE DI ASSISTENZA TECNICA O
COMMERCIALE CHE LAVORA IN INGLESE**

MODULI FORMATIVI

GIOVEDI' 7 OTTOBRE DALLE 9:00 ALLE 12:00

Corso base:

- Good subjects- Bad subjects - Spam proof subjects
- We've got your email: automatic answers that sound human
- Making a connection and showing empathy
- Apology for delayed order or for sending the wrong product
- Final greetings

GIOVEDI' 14 OTTOBRE DALLE 9:00 ALLE 12:00

Corso avanzato:

- Asking in a persuasive way
- Dangerous words- Useful and positive words
- Announcing bad news in a positive way
- The power of yes-and
- Feature requests that you're (not) working on
- Signature blocks
- Saying thanks