

GESTIONE DELLA CLIENTELA

Area tematica: Marketing e vendite

Durata: 40h

Partecipanti: 20

Destinatari: Lavoratori/lavoratrici dipendenti con contratto di lavoro subordinato (a tempo indeterminato o a tempo determinato) che operano in aziende appartenenti a settori di attività vari.

Obiettivi: Nel mondo del commercio al dettaglio, una gestione ottimale dei rapporti con la clientela consente di migliorare l'immagine dell'azienda e incrementare la vendita del prodotto; Per gestire al meglio i rapporti con la clientela è fondamentale quindi puntare sulla qualità della comunicazione e su una gestione efficace dei reclami e delle controversie. Nella consapevolezza che avere cura e attenzione alle esigenze e ai bisogni del cliente, può influire positivamente sull'immagine dell'azienda, sull'aspetto organizzativo, sul livello di qualità dei servizi offerti, il corso ha l'obiettivo di: • sviluppare una cultura relazionale e commerciale • migliorare la relazione con il cliente e puntare alla sua soddisfazione • gestire la comunicazione in chiave commerciale • gestire reclami e controversie al fine di fidelizzare i clienti

Programma: Il corso tratterà i seguenti argomenti: prendere consapevolezza del ruolo di assistenza ai clienti, la qualità del servizio negli aspetti di contenuto e di relazione, approfondimento sulle strategie e sulle tecniche della comunicazione scritta e orale. Verranno pertanto affrontati i seguenti argomenti: immagine personale e immagine aziendale, il rapporto con il cliente, la gestione di reclami e controversie, la comunicazione efficace.

Moduli

Una comunicazione efficace

Il modulo tratterà gli argomenti: comunicare con messaggi chiari, stabilire buone relazioni, convincere; padronanza della comunicazione verbale e non verbale; creare punti di contatto con il cliente grazie alla comunicazione; tecniche per creare rapporto con il cliente.

Gestione di reclami e controversie

Il modulo tratterà i seguenti argomenti: reclami e richieste non soddisfatte; quando la relazione commerciale può entrare in crisi; le fasi della gestione del reclamo

L'immagine personale e l'immagine aziendale

Il modulo tratterà i seguenti argomenti: comprendere l'importanza del ruolo di assistenza ai clienti; qualità del servizio negli aspetti di contenuto e di relazione.

Il rapporto con il cliente

Il modulo tratterà i seguenti argomenti: la preparazione come chiave di un rapporto efficace con il cliente; conoscere e profilare il cliente.

Articolazione percorso formativo: Il corso, della durata di 40 ore, è articolato in 4 moduli della durata di 10 ore, per la cui realizzazione si ricorrerà ad una didattica in cui i destinatari svolgeranno un ruolo attivo nel

loro processo di apprendimento: • L'immagine personale e l'immagine aziendale • Il rapporto con il cliente
• Gestione di reclami e controversie • Una comunicazione efficace

Costo: € 2.000,00

Sede di svolgimento: Via Gasparro 7, 98122 – Messina - ME