



ial

INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO

LOMBARDIA

cod. corso 43

Interventi formativi volti a potenziare l'immagine ed il fatturato aziendale sviluppando le logiche e le "best practice" che mettono il cliente al centro delle strategie di comunicazione e crm

COMUNICAZIONE
E CRM

Tecniche di comunicazione telefonica

cod. corso 44

Durata

16 ore

Destinatari

Addetti al Customer Service - Addetti all'amministrazione delle vendite o chiunque abbia frequenti contatti telefonici con la clientela

Obiettivi

Acquisire consapevolezza del proprio stile di comunicazione telefonica e delle strade da percorrere per potenziarne l'efficacia

Programma

La comunicazione telefonica all'interno del processo comunicativo - Chi c'è all'altro capo del telefono - L'ascolto attivo - Dall'ascolto attivo all'ascolto empatico - L'arte di saper porre domande - Scegliere l'approccio giusto ed evitare i conflitti - Gestire le situazioni difficili: critiche, obiezioni, reclami - Le 4 fasi di una comunicazione telefonica di successo - Gestire lo stress e rispondere assertivamente

Quota di partecipazione

€ **980,00** + IVA

È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.



La fidelizzazione dei clienti

cod. corso 45

Durata 16 ore

Destinatari Responsabili Marketing; Responsabili Commerciali; Responsabili Customer Service

Obiettivi Realizzare un programma strutturato di marketing relazionale efficace

Programma Conoscere il cliente e il suo valore - Riorganizzare il Customer Service per accrescere la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti - Come anticipare i bisogni del cliente - Coordinamento e integrazione con le altre aree aziendali - Il call Center - Il supporto di Internet - La Customer Retention - Il reclamo come opportunità di fidelizzazione del cliente

Quota di partecipazione € 980,00 + IVA
È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.



Come gestire gli aspetti legali del reclamo

cod. corso 46

Durata

16 ore

Destinatari

Addetti Ufficio Legale, - Addetti al Customer Service e Commerciali o chiunque gestista il post vendita

Obiettivi

Prevenire e affrontare il contenzioso nei rapporti con i clienti, fornitori e produttori

Programma

La fase- Precontrattuale - La fase Contrattuale - La fase Post-vendita - I vizi del prodotto - Le garanzie biennali a favore del consumatore - I soggetti tenuti alla garanzia - Il punto di vista della controparte -I rapporti tra il venditore finale e il venditore o il produttore all'ingrosso - Come rispondere ai reclami dei clienti onsumatori - Gli accordi preventivi venditore/produttore - La gestione del contenzioso e i rapporti con i legali - Le valutazioni in ordine all'eventualità di una soluzione transativa

Quota di partecipazione

€ **980,00** + IVA

È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.

Come gestire i reclami dei clienti

cod. corso 47

Durata 16 ore

Destinatari Addetti al Customer Service - Commerciali o chiunque abbia frequenti contatti con la clientela

Obiettivi Utilizzare le tecniche di risposta ai diversi tipi di reclamo per trasformarlo in un'occasione di fidelizzazione del cliente

Programma Il concetto del reclamo da parte del cliente - Le barriere alla corretta gestione dei reclami - Le cause dei reclami - La gestione dei reclami successiva alla loro identificazione - Pianificare la gestione dei reclami - La modalità di trattamento - Tecniche di risposta ai reclami - La ripartizione delle responsabilità - Scegliere il tipo di risposta più appropriato - Gli errori da evitare

Quota di partecipazione € **980,00** + IVA
È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.

