

“CUSTOMER CARE E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE: UN NUOVO APPROCCIO PER EROGARE ECCELLENZA”

Dal 11/02/2022 dalle ore 9:00 alle ore 13:00

CORSO ON-LINE

Partecipare è semplice e immediato: sono necessari un PC/TABLET/SMARTPHONE e una connessione internet. Sarà nostra cura fornirvi il link di accesso

Obiettivi:

Obiettivo del corso è l'analisi delle competenze fondamentali per erogare un Servizio di Qualità, volto non solo all'acquisizione di clienti nuovi, ma anche e soprattutto alla fidelizzazione della clientela acquisita: i meccanismi che entrano in gioco, le possibili criticità e le strategie da adottare per un orientamento costruttivo all'Utenza. La finalità è quella di sviluppare un approccio emozionale autentico, dalla Customer Care alla Customer Delight, creando così un valore aggiunto per l'Azienda e contribuendo alla realizzazione di un'immagine di eccellenza attraverso una vera e propria Customer Experience

Destinatari: Personale aziende

Contenuti

1^ mattinata:

- Qualità del Servizio ed Assistenza al Cliente
- Lo sguardo del Cliente e la sua percezione di Qualità: orientamento alle sue aspettative
- Customer Service e Customer Satisfaction: perché la Qualità non basta.
- Customer Care e Customer Delight: un nuovo approccio per erogare Eccellenza

2^ mattinata:

- L'importanza dell'approccio emozionale per la Customer Experience: “questione di feeling”
- Il reclamo: una grande risorsa ed una preziosa opportunità
- Strategie innovative per gestire con efficacia ed efficienza lamentele, obiezioni e criticità
- Mantenere l'autenticità di un approccio proattivo volto alla Fidelizzazione della Clientela

Docente: Dott.ssa Emanuela Zanoni

Calendario

- Venerdì 11/02/2022 dalle 09:00 alle 13:00
- Venerdì 18/02/2022 dalle 09:00 alle 13:00

Il corso verrà svolto in modalità e-learning con una piattaforma fornita da Apindustria Brescia.

Certificato di frequenza: Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

Tariffa associati Apindustria

€ 150,00 + IVA (AL 22%)

Tariffa non associati Apindustria

€ 200,00 + IVA (AL 22%)

*Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione compilare e inviare la
“SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE” entro il 04/02/2022*

SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

da compilare e inviare via email a formazione@apindustria.bs.it

AZIENDA _____

NOME E COGNOME _____

Tel. _____ ***Email*** _____