

CUSTOMER CARE E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE*Dal 21 settembre 2023 - dalle 9.00 alle ore 13.00***CORSO ON-LINE****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 aziendale

Contenuti:

- 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
- 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

Sede:

ONLINE - Piattaforma GoToMeeting

Calendario:

- 21 settembre 2023 - dalle 9.00 alle ore 13.00

- 28 settembre 2023 - dalle 9.00 alle ore 13.00

Costo:

Tariffa Socio Confapi Brescia

€170,00 + IVA(22%)

Tariffa Non socio Confapi Brescia

€220,00 + IVA(22%)

Corso valido anche ai fini dell'assolvimento dell'obbligo formativo delle 24 ore previsto da CCNL METALMECCANICI

Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione compilare e inviare la

"SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE" entro il 15/09 p.v.

SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

da compilare e inviare via email a formazione@confapibrescia.it

AZIENDA _____

NOME E COGNOME _____

Tel. _____ **Email** _____