

CUSTOMER CARE E ASSISTENZA POST VENDITA*Dal 29 settembre 2026 - dalle ore 09.00 alle ore 13.00***CORSO IN PRESENZA****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 nel breve, medio e lungo termine, curando ogni fase (pre e post vendita). 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 CustomerExperience.

Destinatari:

Personale aziendale

Contenuti:

1° incontro

- 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° incontro

- Il reclamo: una grande risorsa ed una preziosa opportunità su cui investire.
- Accogliere la critica del Cliente canalizzandone l'energia positiva.
- Adottare un'adeguata risposta emotiva minimizzando eventuali effetti negativi su di sé.
- Strategie innovative per gestire con efficacia ed efficienza lamentele, obiezioni e criticità.

3° incontro

- Il post-vendita come opportunità per lo sviluppo commerciale.
- Trasferire valore nel follow-up mantenendo relazioni costruttive nel medio e lungo termine.
- Consolidare nel Cliente il ricordo positivo della Customer Experience erogata.
- Mantenere l'autenticità di un approccio proattivo volto alla Fidelizzazione della Clientela.

Docente:

Dott. Efram Sabatti

Sede:

CONFAPI BRESCIA | Via Filippo Lippi 30, 25134 Brescia (BS)

Calendario:

29 settembre 2026, dalle ore 09.00 alle ore 13.00

06 ottobre 2026, dalle ore 09.00 alle ore 13.00

13 ottobre 2026, dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Costo:

Tariffa Socio Confapi Brescia e Confapi Bergamo

€240,00 + IVA(22%)

Tariffa Non socio Confapi Brescia e Confapi Bergamo

€270,00 + IVA(22%)



APISERVIZI

Controllata da:



CONFAPBI
BRESCIA

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** _____