

Customer Care
(Un cliente per amico)

Per gestire efficacemente le relazioni con il cliente nelle fasi di vendita e post vendita.

Descrizione del corso

Il cliente rappresenta la principale risorsa di un'organizzazione; sapere gestire le relazioni influisce sulla capacità stessa dell'azienda di restare sul mercato. Pertanto è importante tenere bene in considerazione tutte le dinamiche che intervengono nella relazione con il cliente.

- °Capacità di ascolto
- °capacità di comunicare
- °capacità di creare relazioni empatiche
- °capacità di raccogliere ed interpretare i bisogni del cliente

Questo è il Customer Care inteso inteso come l'insieme delle attività e le azioni volte ad agevolare il cliente prima, durante e dopo l'acquisto di un prodotto o servizio, anche nel reperimento delle informazioni.

Obiettivi

Il percorso proposto permette di acquisire le competenze per utilizzare al meglio le strategie di gestione del cliente, per aumentare la *Customer satisfaction* e quindi le vendite grazie alla fidelizzazione del cliente. Alla fine del corso i partecipanti riceveranno strumenti ed indicazioni operative per:

°migliorare l´approccio verso il cliente, già acquisito o potenziale°saper creare le condizioni ideali e necessarie per una buona comunicazione, focalizzata sul come entrare in empatia

°saper utilizzare metodi di rilevamento delle esigenze ed informazioni diversificate in base alla tipologia del cliente.

Chi può partecipare

Operatori al *desk*, addetti alle vendite, commerciali, consulenti alle vendite.

Il programma del corso

Parte I COSA

°Il cliente come risorsa

°cos´è il *Customer Care*

Parte II COME

°creare la relazione empatica; comunicazione efficace; assertività, Empatia; Attenzione non condivisa; Punti di vista, Percezioni; Comunicazione Non- Verbale e Para-Verbale; Distorsioni

Parte III

°*follow -up*

°Attegiamento rivolto ai risultati

Parte IV

°risoluzione del conflitto

Metodologia di apprendimento

Esperienza pratica, Giochi di squadra, Esercizi Pratici, Role Playing.
Learning by Doing

Durata del corso

8 ore

Prodotto Finale

°Attestato di partecipazione

°Linee Guida: Vademecum delle 10 regole d´oro