CORSO FAD

Gestire positivamente il reclamo per costruire fidelizzazione - FORMAZIONE A DISTANZA

INIZIO CORSO: **martedì 17 ottobre 2023**

DURATA: **12 ore**

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 22.30

Panoramica corso:

La capacità di gestire in maniera corretta il reclamo del cliente può rappresentare una grande opportunita' nella costruzione di relazioni di fiducia che creiamo con il nostro interlocutore. Il corso si propone di traferire ai partecipanti **indicazioni utili per poter gestire i reclami dei clienti in maniera costruttiva, in modo da fidelizzare il cliente e assicuare all'azienda un vantaggio competitivo.**

Calendario corso: martedì 17-24 ottobre e 7-14-21 novembre 2023.
Chiusura delle iscrizioni: martedì 10 ottobre 2023.

Obiettivi del corso:

Il corso fornisce metodi e strumenti per gestire reclami e richieste del cliente al fine di migliorare il servizio aziendale, ottenere risultati diretti e tangibili, migliorare la soddisfazione del cliente, sviluppare buone pratiche aziendali.

Argomenti trattati:

• Il valore strategico della soddisfazione del cliente.
• Le cause del reclamo: conoscerle per gestirle.
• Il reclamo come opportunità di fidelizzazione.
• Il linguaggio per comunicare in modo positivo nelle situazioni conflittuali con il cliente.
• Il problem solving e la proposta della soluzione adatta al contesto.
• Gestione delle obiezioni.
• Consolidamento del rapporto con il cliente.

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dall'Ente Bilaterale Settore Terziario della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario e Turismo e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Destinatari:

Titolari, tecnici commerciali, addetti alla vendita, al Customer service, addetti Assistenza Tecnica, personale di front line.