Il marketing relazionale: l'eccellenza nel servizio al cliente - FORMAZIONE A DISTANZA

INIZIO CORSO: **giovedì 16 novembre 2023**

DURATA: **12 ore**

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 23.00

Panoramica corso:

Costruire una relazione duratura con i clienti diventa sempre più difficile sia per l'elevata competitività del mercato sia per la variabilità delle richieste dei consumatori. Risulta, quindi, necessario, adottare strategie di fidelizzazione dei clienti attraverso un orientamento che punti alla creazione di valore da parte dell'azienda e al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Calendario corso: giovedì 16-23-30 novembre e 14 dicembre 2023.
Chiusura delle iscrizioni: giovedì 9 novembre 2023.

Obiettivi del corso:

Il corso approfondisce gli strumenti concettuali ed operativi del marketing relazionale come sistema di creazione, mantenimento econsolidamento delle relazioni con i clienti. I contenuti del corso sono orientati anche ad illustrare le metodologie che permettono di individuare e percepire i desideri, anche latenti, dei clienti.

Argomenti trattati:

• Qualità del servizio e la segmentazione del mercato: le basi per la fidelizzazione
• Sistemi di fidelizzazione dei clienti attuali e di acquisizione di nuovi clienti
• Creazione del valore per il cliente attraverso i principi del marketing relazionale
• Corporate Reputation e fedeltà del cliente
• Loyalty Management e gestione delle reti relazionali
• Customer Relationship Management per la gestione delle relazioni
• Sito aziendale e vendite online: strumenti per costruire la relazione 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:

Professionisti, imprenditori, responsabili commerciali, addetti alla vendita che desiderano acquisire una specifica preparazione sul marketing relazionale.