



CORSI INTERAZIENDALI

per la crescita e lo sviluppo della tua impresa!

IL CLIENTE AL CENTRO:

COME TRASFORMARE IL SERVIZIO CLIENTE IN UN MOTORE DI PROFITTI

Pavia, 4 maggio 2017

Obiettivi

Nel momento in cui i prodotti sul mercato sono sempre più "omologati" e confrontabili tra loro, i **servizi offerti al cliente** diventano il vero fattore che può **incrementare le vendite aziendali** sia nel breve e sia nel lungo periodo.

Il corso si propone di fornire esempi concreti su come **porsi al fianco del cliente per migliorare la sua esperienza d'acquisto, comunicare** in modo efficace per **gestire adeguatamente** le richieste e i reclami dei diversi clienti, **migliorare la propria capacità di negoziare** e raggiungere, così, un accordo vantaggioso e che migliori la relazione d'affari con il cliente.

Target

Il corso è rivolto a **Addetti Customer Service, Addetti Post – Vendita/After Sales, Addetti Assistenza Tecnica, Venditori e Tecnici Commerciali.**

Programma

Porsi al fianco del cliente per migliorare la sua esperienza d'acquisto

- Aumentare il valore fornito ai clienti come elemento di differenziazione e di preferibilità
- Determinare quali servizi offrire e valutare come questi siano percepiti e apprezzati dai clienti
- Comprendere "le priorità del cliente" riguardo i diversi servizi pre e post vendita

Gestire efficacemente i "momenti di contatto" con il Cliente

- Accogliere il cliente e comprendere la sua richiesta/lamentela/reclamo
- Conoscere adeguatamente la propria azienda, i prodotti e i processi
- Ottenere fatti e gli elementi oggettivi, le opinioni e i "sentimenti" del cliente

Gestire la richiesta/ lamentela / reclamo come opportunità di fidelizzare il cliente

- Comprendere il valore economico della soddisfazione del cliente
- Conoscere le cause del reclamo: comprenderne l'origine per una gestione efficace
- Aumentare le capacità di risolvere i conflitti con la clientela più difficile

La modalità di esposizione è interattiva e consente ai partecipanti di intervenire con esperienze concrete, problemi e domande. Sono previste anche attività d'aula come esercitazioni e simulazioni di ruolo.

Relatore: Dott. Demetrio Praticò

Al termine del corso il materiale didattico verrà inviato in formato digitale.

Durata e sede

4 maggio 2017 dalle ore **9.15** alle ore **17.15** (7 ore)

Sede: Sala Biblioteca – Via Mentana 27 c/o sede Camera di Commercio

Durante la mattinata verrà offerto un coffee break

Modalità di partecipazione

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di € 110,00 + IVA.

Nel caso di più partecipanti di una stessa azienda è prevista una riduzione del 30% per ogni iscritto oltre al primo.

La quota di partecipazione dovrà essere versata a mezzo **Bonifico Bancario** – codice iban: IT34V0569611300000005750X58 - **Intestato a: PAVIASVILUPPO**, Azienda Speciale Camera Commercio Pavia, presso BANCA POPOLARE DI SONDRIO, Succursale di Pavia PIAZZALE PONTE COPERTO TICINO 11 - 27100 PAVIA (PV), Pavia, **specificando la causale del versamento**. A seguito del pagamento verrà rilasciata regolare fattura.

L'iscrizione si intende perfezionata alla compilazione del form on-line, accompagnata dalla ricevuta del versamento della quota prevista, entro 7 giorni dalla data di inizio del corso. La compilazione del form è comunque vincolante e in caso di disdetta è necessario avvisare Paviaviluppo tramite mail a paviaviluppo@pv.camcom.it. Sarà restituito il 50% della quota di partecipazione agli iscritti che recedono dal corso entro il terzo giorno precedente la data di inizio. Negli altri casi la quota non potrà essere resa.

Le iscrizioni verranno accettate in base all'ordine cronologico di arrivo fino ad esaurimento dei posti. *PAVIASVILUPPO si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso qualora non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti e non si assume nessuna responsabilità in caso di annullamento per cause di forza maggiore. Le quote versate verranno restituite.*

AL TERMINE DEL CORSO VERRA' RILASCIATO UN ATTESTATO DI FREQUENZA

[Iscriviti On-Line](#)
[CLICCA QUI](#)

Paviaviluppo- Azienda Speciale
Camera di Commercio di Pavia
Via Mentana 27- 27100 Pavia
Tel. 0382.393271
Fax 0382.393270
E-mail paviaviluppo@pv.camcom.it



Paviaviluppo CCIAA Pavia



@PAVIASVILUPPO

**AZIENDA CON SISTEMA
DI GESTIONE QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV GL
= ISO 9001 =**

Organizzazione certificata per le attività di progettazione ed organizzazione di percorsi di formazione e di aggiornamento rivolti alle imprese, di formazione per l'autoimprenditorialità, di formazione superiore e corsi di abilitazione professionale.

Paviaviluppo è soggetto iscritto all'albo regionale degli operatori accreditati per servizi di istruzione e formazione professionale