

SCHEDA DI ADESIONE

da compilare e restituire a PAVIASVILUPPO
tramite fax al n. **0382/393270** oppure **0382/304559**

La ditta.....
con sede aCAP.....
indirizzo.....PROV.(.....)
Tel. fax
P.IVA.....
Cod. Fiscale
E-mail.....
Settore/Attività prevalente
n. dipendenti.....

aderisce al corso

FARE ASSISTENZA CLIENTI AL TELEFONO

che si svolgerà a Pavia in data

7 OTTOBRE 2010

PARTECIPANTE (compilare una scheda per partecipante):

Cognome e nome.....

Luogo e data di nascita.....

Ruolo svolto in azienda

GARANZIE E DIRITTI DELL'INTERESSATO IN OTTEMPERANZA AL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003 SULLA "RISERVATEZZA" Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003 si informa che i dati personali raccolti a mezzo della presente scheda saranno trattati sia a mezzo di sistemi informatici sia manualmente, osservando le disposizioni di cui all'art. 31 (obblighi di sicurezza). Le finalità del trattamento sono da individuare in scopi organizzativi/gestionali per la realizzazione dell'attività formativa e di programmazione di ulteriori interventi formativi che rientrano nell'attività istituzionale di Paviaviluppo. Il conferimento dei dati è facoltativo. Un eventuale rifiuto impedisce tuttavia la fornitura del servizio e gli adempimenti legali e fiscali ad esso connessi. Titolare del trattamento è Paviaviluppo e responsabile è il Dott. Alessandro Scaccheri. L'interessato ha diritto, ai sensi dell'art. 7 della suddetta legge, di avere conferma dell'esistenza dei dati che lo riguardano, di cancellarli, rettificarli o aggiornarli e di opporsi al trattamento effettuato ai fini di informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato. Il sottoscritto interessato con la firma apposta in calce conferma di essere stato informato ai sensi dell'art. 13 legge 196/2003 circa finalità e modalità di trattamento e ai sensi dell'art. 7 dei propri diritti. Attesta il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra specificate.

Data.....Timbro e firma.....

*Nelle economie moderne, sempre più fondate sull'importanza del "fattore conoscenza", la formazione e l'aggiornamento continuo di tutti coloro che operano nel mondo aziendale rappresenta un elemento di sviluppo di grandissima rilevanza. Le imprese di piccola e media dimensione, tuttavia, restano sovente ai margini delle opportunità di formazione. L'offerta formativa della **Camera di Commercio di Pavia** è intesa soprattutto a colmare questo gap.*

PAVIASVILUPPO, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Pavia, si propone di progettare e realizzare interventi di formazione, informazione, ricerca e consulenza coerenti con le esigenze del sistema economico della provincia e del mercato del lavoro locale.

Per ulteriori informazioni:

PAVIASVILUPPO

Azienda Speciale

della Camera di Commercio di Pavia

C.so Strada Nuova, 47/d

27100 Pavia

Tel. 0382/393271 – 0382/393417

Fax 0382/393270 – 0382/304559

e-mail: paviaviluppo@pv.camcom.it

**AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001:2008 =**

**SOGGETTO ISCRITTO ALL'ALBO REGIONALE
DEGLI OPERATORI ACCREDITATI PER I
SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE
PROFESSIONALE**

PAVIASVILUPPO
Azienda Speciale Camera Commercio Pavia

Percorsi formativi aziendali

FARE ASSISTENZA CLIENTI AL TELEFONO



PAVIA, 7 OTTOBRE 2010

In collaborazione con:



Soluzioni per la crescita delle organizzazioni

OBIETTIVI

La maggior parte delle relazioni con il cliente passano oggi per il rapporto telefonico. L'esigenza dell'azienda è quella di soddisfare il cliente in tutte le fasi del rapporto: avvio, gestione delle attività ad esso dirette, rilevazione della sua soddisfazione e sviluppo. Il rapporto telefonico precede o accompagna la relazione diretta (sul campo) e per questa ragione necessita di essere pensato e sviluppato in ottica di servizio ad alto valore, sia percepito che erogato. L'assistenza clienti, più in generale, oggi è vista come leva per elevare la percezione di qualità da parte dell'interlocutore.

Questo percorso aiuta le figure dedicate al front-line telefonico a rafforzare le proprie competenze dirette all'assistenza clienti: dalla rilevazione delle prime informazioni, alla risposta a quesiti specifici, alla identificazione di nuovi fabbisogni ed alla gestione della relazione più in generale.

A CHI SI RIVOLGE

Il corso è rivolto a **figure dedicate al front line telefonico ed alla assistenza clienti**.

DURATA E SEDE DEL CORSO

7 ottobre 2010

dalle ore 9.15 alle ore 13.00
e dalle ore 14.00 alle ore 17.15

Sede: PAVIASVILUPPO
C.so Strada Nuova, 47/d

CONTENUTI

I parte: teoria

- L'esperienza del rapporto con il cliente: AUTOCASI
- Il processo della comunicazione telefonica: risposta, gestione, chiusura
- Ruolo agito e sviluppo del ruolo
- Le competenze del personale dedicato al front-line telefonico
- Ascolto attivo e proattività
- Cosa valuta il cliente
- I momenti della verità nel rapporto con il cliente
- Guadagnarsi la fiducia del cliente
- La gestione delle situazioni difficili

II parte: ricerca d'aula

- Strumenti e modalità per gestire la relazione con il cliente
- Sperimentazione di situazioni tipiche
- Dibattito conclusivo

Relatore: Giovanni Volpe

PARTNER

Il corso è organizzato in collaborazione con **COMITES**, società di consulenza per lo sviluppo organizzativo, la valorizzazione delle competenze e il miglioramento della qualità dei processi e dei servizi aziendali. **COMITES** realizza, tra gli altri, interventi finalizzati allo sviluppo di capacità e competenze organizzative e tecnico-gestionali.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di **90,00 Euro + IVA (20%)**.

Nel caso di più partecipanti di una stessa azienda è prevista una riduzione del 25% per ogni iscritto oltre al primo.

La quota di partecipazione dovrà essere versata a mezzo **Bonifico Bancario** – codice iban: IT 63 I 05048 11302 000000046590 - **Intestato a: PAVIASVILUPPO**, Azienda Speciale Camera Commercio Pavia, **presso Banca Popolare Commercio e Industria**, Corso Strada Nuova 61/c, Pavia, **specificando la causale del versamento**. A seguito del pagamento verrà rilasciata regolare fattura.

L'iscrizione si intende perfezionata al ricevimento da parte di PAVIASVILUPPO della scheda di adesione compilata e sottoscritta, accompagnata dalla ricevuta del versamento della quota prevista, entro 7 giorni dalla data di inizio del corso.

In caso di disdetta sarà restituito il 50% della quota di partecipazione ai corsisti 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 al raggiungimento della capienza massima della sala.

PAVIASVILUPPO si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso qualora non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti. Le quote versate verranno restituite.

AL TERMINE DEL CORSO VERRA' RILASCIATO UN ATTESTATO DI FREQUENZA