

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.....

dà la propria adesione al seminario

Oltre la vendita.

Gestione dei reclami e servizio cortesia.

***Ovvero come trasformare il rapporto clienterale e
giungere alla fidelizzazione.***

che si svolgerà a **Pavia** in data

16 novembre 2009

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 è la nuova Azienda Speciale della Camera di Commercio di Pavia, operativa dal 1 gennaio 2009, originata dalla razionalizzazione funzionale ed organizzativa di Paviaform e Paviamostre.

Tra le sue diverse attività promozionali, Paviaviluppo 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

Oltre la vendita
GESTIONE DEI RECLAMI E
SERVIZIO CORTESIA
Ovvero come trasformare il rapporto
clienterale e giungere alla
fidelizzazione

PAVIA, 16 NOVEMBRE 2009

OBIETTIVI

-  **Riconoscere ed analizzare il proprio processo di gestione dei reclami**, le sue criticità, gli strumenti utilizzati
-  **Migliorare il contatto con i clienti** che desiderino dialogare con l'azienda, a partire dalla semplice richiesta d'informazioni sino alla gestione dei servizi e all'inoltro di reclami per disservizi subiti
-  **Trasformare l'ex "Servizio Reclami" in un punto di contatto cordiale**, deputato alla fidelizzazione del "cliente sovrano" trasmettendo intenzionalmente un'immagine aziendale positiva.

A CHI SI RIVOLGE

Responsabili Qualità, Responsabili Commerciali, Responsabili Marketing e Customer Care e Responsabili della Gestione Reclami.

DURATA E SEDE DEL CORSO

Una giornata (7 ore)

16 novembre 2009

dalle ore 9.15 alle ore 13.00

dalle ore 14.00 alle ore 17.15

Sede: Paviaviluppo

Pavia - C.so Strada Nuova, 47/d
(Ingresso Cupola Arnaboldi)

CONTENUTI

- L'evoluzione del Mercato e l'evoluzione del cliente;
- Perché istituire un Servizio Cortesia;
- L'irrinunciabile adattamento dell'azienda;
- In cosa consiste il servizio al cliente;
- Tipologie di clienti;
- Segmenti di Mercato;
- Risorse basilari fattori di successo e d'insuccesso;
- Elementi fondamentali del servizio clienti;
- Il Servizio Qualità Clienti;
- Il valore aggiunto del Servizio Qualità Clienti;
- Atteggiamento verso il cliente: l'abilità nel comunicare, anche al telefono;
- Il Customer Service Team;
- Service timing, ovvero i tempi di reazione del Customer Service;
- Analisi delle necessità del cliente in materia di servizi;
- Interpretazione dei segnali del cliente;
- Reazioni principali alle 4 necessità fondamentali;
- Soddisfazione delle necessità fondamentali;
- La teoria dell'ascolto;
- Le presunzioni dell'ascoltatore;
- Indice di gradimento del servizio erogato e strumenti di valutazione del servizio;
- Comprensibilità del messaggio;
- La gestione dei reclami, il "Servizio cortesia" e l'assistenza ai clienti;
- I clienti difficili ed i loro moventi principali;
- Lingua, cultura ed equivoci linguistici con clienti stranieri;
- I Linguaggi: linguaggio tecnico e linguaggio esoterico;
- Conclusioni operative.

Relatore: Dott. Giovanni Bianchi

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Il seminario 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: IT39U0690611301000000046590 - **Intestato a: PAVIASVILUPPO**, Azienda Speciale Camera Commercio Pavia, **presso Banca Regionale Europea SpA**, 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 seminario.

In caso di disdetta sarà restituito il 50% della quota di partecipazione ai corsisti che recedono dal seminario 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.

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

AL TERMINE DEL SEMINARIO VERRA' RILASCIATO UN ATTESTATO DI FREQUENZA
