

IL CLIENTE AL CENTRO: Fedeltà, più acquisti, meno reclami

Venerdì 15 maggio 2026 - Ore 9.30 – 17.30

Descrizione del corso

Il rapporto tra il tempo necessario a mantenere un cliente e quello per acquisirne uno nuovo è di 1 a 7. Questo dato evidenzia quanto sia fondamentale investire nella fidelizzazione. Spesso, però, le aziende danno per scontata la continuità delle vendite e trascurano la soddisfazione del cliente.

Per mantenere relazioni solide bastano semplici iniziative che aumentano la redditività e permettono di intercettare tempestivamente i segnali di disaffezione.

Obiettivi

- Passare da semplice fornitore a partner irrinunciabile
- Rilevare il livello di soddisfazione del cliente
- Gestire i reclami con professionalità
- Gestire clienti particolarmente esigenti
- Aumentare fatturato e marginalità

Destinatari

Addetti commerciali interni ed esterni

Contenuti

- Perché i clienti cambiano fornitore
- La relazione nel post-vendita
- La rilevazione della customer satisfaction
- Segnali di criticità: anticipazione e gestione
- La gestione dei clienti difficili
- Strategie per incrementare gli acquisti

Docente

Stefano Donati - Consulente e formatore senior nelle aree marketing e comunicazione. Collabora con Università, Centri di formazione professionale e Camere di Commercio. Autore di articoli su riviste di settore.

Durata

7 ore in presenza

Quote di partecipazione

Aziende associate: € 250 + Iva

Aziende non associate: € 300 + Iva

Aziende con CARD 2026: € 125 + Iva

Iscrizioni

Per iscriversi è sufficiente rispondere direttamente alla mail di invito.