

Soluzioni digitali per la gestione del cliente

Fidelizzazione del cliente e gestione dei reclami

Operazione Rif. PA 2023-19491/RER - Titolo: Digital & Green Transition: competenze chiave per la Meccanica, Meccatronica, Motoristica e per il Biomedicale, PG 8 ed.1, approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n° 1379/2023 e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027

Il percorso formativo, finalizzato a sostenere il rafforzamento delle competenze degli imprenditori e delle figure chiave delle imprese della filiera meccanica del territorio regionale e dei liberi professionisti, ha l'obiettivo di formare competenze che riguardano la capacità di automatizzare e digitalizzare servizi di gestione del cliente attraverso la valutazione e implementazione di software e di migliorare l'offerta dei servizi attraverso l'analisi dei dati, nonché ad efficientare la risposta alle richieste di assistenza.

Destinatari

Imprenditori e figure chiave di imprese aventi sede legale o unità locale nel territorio della regione Emilia-Romagna e liberi professionisti, ordinistici e non ordinistici, che operano nel sistema produttivo meccanico.

Contenuti

- La relazione col cliente come fattore "produttivo"
- 4 pilastri della relazione col cliente: persona, identità, appartenenza, fiducia.
- Scoprire e rispondere ai bisogni del cliente: espliciti, impliciti, latenti.
- Strumenti per conoscere il cliente
- Linguaggio chiaro: come tradurre al cliente i tecnicismi del linguaggio professionale
- Le regole di una comunicazione che crea relazione.
- Dal servizio al reclamo
- "Quale è il vero problema": comprendere il reale bisogno del cliente.
- Gestire il reclamo mettendo "in ordine" le richieste.
- Le competenze personali da sviluppare per una gestione professionale ed efficace del reclamo: autorevolezza, controllo di sé, capacità di ascolto, empatia.
- Il follow-up dopo la risoluzione del reclamo: come continuare ad avere cura del cliente.

Obiettivo

Arricchire le competenze delle figure commerciali o di front office affinché le interazioni con i clienti si svolgano coniugando le capacità tecniche, anche legate agli applicativi software di gestione aziendale, con l'intelligenza relazionale, come strategia per ottenere fiducia e creare un rapporto di lavoro duraturo e proficuo per entrambi.

Docente

Elisabetta Chini

Requisiti di partecipazione

La partecipazione è riservata a Piccole, Medie e Grandi Aziende, aventi sede legale o unità locale nel territorio della regione Emilia-Romagna, e liberi professionisti, ordinistici e non, ed è soggetta alla normativa degli aiuti di stato, Regolamento UE 1407/13 (De minimis).

REQUISITI FORMALI: inquadramento contrattuale e regolarità dell'impresa ai fini del DE MINIMIS.

REQUISITI SOSTANZIALI: coerenza del ruolo dei partecipanti con i contenuti oggetto della formazione.

Modalità di selezione

Saranno accettate soltanto le richieste di aziende e liberi professionisti che rispondono ai requisiti sopra indicati. Le richieste di partecipazione saranno accolte in base all'ordine cronologico di arrivo, assicurando pari opportunità di accesso alla formazione.

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza a fronte del raggiungimento di almeno il 70% delle ore corso.

Durata

24 ore

Calendario

7, 18, 23, 30 ottobre

15, 22 novembre

Orario 9.00-13.00

Sede

Le lezioni saranno svolte in modalità sincrona su piattaforma Zoom

A fronte di una specifica richiesta di uno o più partecipanti sarà garantita la possibilità di fruizione in presenza presso la sede dell'ente.

Informazioni e iscrizioni

La partecipazione è completamente gratuita in quanto il corso è approvato dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziato dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027.

Contatti

Elena Strocchi

Email estrocchi@confindustriaromagna.it

Tel 0544 210425

Il Sestante Romagna Srl, Via Barbiani 8/10, Ravenna