

Soluzioni e servizi per la fidelizzazione del cliente

Operazione Rif. PA 2023-19493/RER - Titolo: Digital & Green Transition: competenze chiave per il Sistema dei Servizi avanzati alle imprese, PG 7 ed.1, approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n° 1379/2023 e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027

Il percorso formativo sviluppa competenze funzionali a sostenere strategie di innovazione nella gestione dei servizi e del cliente e forma competenze volte a promuovere il post vendita come asset strategico, in grado di costruire valore nel lungo termine.

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 dei servizi avanzati alle imprese.

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

19, 26 febbraio

4, 11, 17, 28 marzo

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.

Scadenza iscrizioni: 24 gennaio

Contatti

Elena Strocchi

Email estrocchi@confindustriaromagna.it

Tel 0544 210425

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