







<b>MIGLIORARE L'ATTIVITA' DI CUSTOMER SERVICE</b>		
<b>Codice corso</b>	MKV02	
<p>La gestione ottimale di reclami e richieste del cliente è una reale opportunità per rafforzare e migliorare una relazione fondamentale per il business aziendale.. Il corso, dal taglio prettamente pratico, fornisce metodi e strumenti per gestire reclami e richieste in modo da fidelizzare il cliente e assicurare all'azienda un reale vantaggio competitivo.</p>		
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestire i reclami con efficacia ed efficienza per soddisfare il cliente e ottimizzare le risorse aziendali</li> <li>– Mantenere un atteggiamento positivo nei riguardi un cliente esigente</li> <li>– Sviluppare la capacità d'ascolto per ridurre i malintesi</li> <li>– Interpretare i segnali del cliente per comprendere le reali esigenze</li> <li>– Trasmettere sicurezza, fiducia e competenza</li> </ul>	
<b>Programma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer service e cultura del reclamo: il ruolo del customer service, le cause del reclamo e la richiesta/reclamo come opportunità di fidelizzazione</li> <li>• Il rapporto con il cliente: il corretto atteggiamento mentale per rapportarsi con efficacia al cliente</li> <li>• Presentare la soluzione al cliente: problem solving e creatività, comunicare con efficacia la soluzione nelle diverse tipologie di contesti</li> <li>• Gestire e superare le obiezioni</li> <li>• Concordare e consolidare: chiusura del reclamo e consolidamento del rapporto con il cliente</li> <li>• Comunicazione scritta</li> </ul>	
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetti Customer Service</li> <li>• Addetti Post-Vendita</li> <li>• Addetti Assistenza Tecnica</li> <li>• Personale di front line</li> <li>• Venditori e Tecnici commerciali</li> </ul>	
<b>Durata</b>	8 ore	
<b>Costo</b>	<p><b>CON LA RISORSA UMANA, IL CORSO E' GRATUITO PER TUTTE LE AZIENDE ISCRITTE AI FONDI INTERPROFESSIONALI</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">      </div>	

**PER INFORMAZIONI:**

[WWW.FORM-APP.IT](http://WWW.FORM-APP.IT) | [INFO@FORM-APP.IT](mailto:INFO@FORM-APP.IT) | TEL: 059 8635146