Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 5 marzo – 23 luglio 2020

Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 5 marzo – 23 luglio 2020

Percorsi formativi co-finanziati dalla Città Metropolitana di Torino-FSE nell'ambito del Catalogo di Formazione Continua ad iniziativa individuale 2019-2021

Imparare a gestire le relazioni in modo strategico è una competenza chiave per raggiungere performance professionali elevate in ambiti commerciali e di vendita. Chi ricopre un ruolo commerciale e/o di vendita ha infatti come principale obiettivo l'individuazione, lo sviluppo e il mantenimento dei rapporti con i clienti nel tempo. Conoscere il comportamento del cliente è anticiparne i bisogni. Lavorare in ottica di cura del cliente comporta un aumento della qualità del servizio, che è una delle motivazioni fondamentali per le quali un potenziale cliente opta per un determinato prodotto/servizio.

Il corso mira ad affrontare e approfondire gli strumenti e le **strategie di comunicazione e di gestione del cliente**: creare le condizioni necessarie per una buona comunicazione focalizzata su come entrare in empatia, limitare al massimo gli errori e le possibilità di incomprensione facendo leva sulle differenze culturali, gestire obiezioni e reclami, monitorare la soddisfazione del cliente.

Il corso intende fornire conoscenze e metodologie su:

- Fidelizzazione del cliente
- Tecniche di ascolto e comunicazione efficace
- Promozione aziendale
- Negoziazione e problem solving
- Customer satisfaction

Durata: 40 ore

Sede di svolgimento: Ceipiemonte – Via Nizza 262 int. 56, 1° p. Lingotto – Torino
Orario: 18.00 – 20.00 **una volta a settimana**

Destinatari
Personale operante (o interessato ad operare) in aziende produttive o di servizi, o altre organizzazioni, occupandosi

di gestione diretta della clientela.

Possono beneficiare dei **voucher** messi a disposizione dalla Città Metropolitana di Torino a copertura del 70% del costo del corso:

- dipendenti a libro paga (operai, impiegati, quadri, dirigenti, apprendisti, lavoratori percettori di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 148/2015),
- tirocinanti (esclusi i tirocini curriculari)
- **lavoratori autonomi titolari di partita Iva,**
- professionisti iscritti ad albi, titolari e coadiuvanti di micro imprese (max. 9 dipendenti)**.**

Frequenza: obbligatoria per almeno 2/3 delle ore corso
Attestato finale: validazione delle competenze

Quota di partecipazione

€ 132,00 a carico del partecipante (corrisponde al 30% del costo totale del corso € 440,00). Nel caso di lavoratori con ISEE minore o uguale a € 10.000 il voucher può corrispondere al 100% del costo del corso.
Tutte le altre categorie **non beneficiarie di voucher** possono aderire dietro pagamento dell'intero costo dei corsi.

Modalità di adesione

Per aderire è necessario compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su **"partecipa".** A procedura terminata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato.

E' inoltre necessario predisporre ed inviare tutta la documentazione indicata nell'allegato "**Documenti richiesti**".

Le adesioni verranno accolte in ordine di arrivo per un **massimo di 15 partecipanti**.

ATTENZIONE: la compilazione on line del Modulo di Adesione costituisce iscrizione effettiva al corso in oggetto. Effettuando l'adesione on-line il partecipante si impegna a rispettare le clausole contenute nel modulo. Non è pertanto necessario trasmettere il Modulo, compilato e firmato, via fax o via mail. Vi invitiamo infine a prendere visione del testo aggiornato della privacy policy adottata da CEIPIEMONTE in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 (http://www.centroestero.org/it/privacy.html).

Informazioni

Centro Estero per l'Internazionalizzazione Scpa

Tel. 011 6700.615/648/669
fci@centroestero.org
www.centroestero.org

Stampa

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 05.03.2020 / 23.07.2020
- **Luogo:** Via Nizza 262 int. 56
- **Città:** Torino (Italia)
- **Data inizio iscrizioni:** 11.11.2019
- **Data fine iscrizioni:** 18.02.2020

Allegati

Documenti da allegare

Per informazioni

Centro Estero per l'Internazionalizzazione
via Nizza 262 int. 56 - Polo Uffici Lingotto
10126 Torino (TO)
Tel. +39 011 6700615/648/669 Fax +39 011 6965456
Email fci@centroestero.org