La gestione del reclamo come opportunità per fidelizzare la clientela nazionale e internazionale - Torino, 28 e 29 giugno 2017

Torino, 28 e 29 giugno 2017

La gestione del reclamo

come opportunità per fidelizzare la clientela nazionale e internazionale

Torino, 28 e 29 giugno 2017

Saper gestire in modo efficace i reclami ricevuti da **clienti nazionali ed esteri** è di fondamentale importanza per **rafforzare la relazione** con questi ultimi: la **qualità e la velocità di risposta** sono elementi chiave per la loro fidelizzazione.
I reclami, infatti, pur essendo l'espressione più diretta dell'insoddisfazione dell'acquirente, consentono di aprire con lui una linea di **comunicazione diretta**, ottenere **informazioni utili a migliorare prodotti e servizi e consolidare nel tempo il rapporto con la clientela.**

Ceipiemonte, su incarico dei propri soci, organizza un corso di due giornate finalizzato a:

- sviluppare una **maggiore capacità di ascolto** per meglio comprendere le esigenze dei clienti e una maggiore **abilità nella gestione della relazione** con essi
- rafforzare la capacità di **trasmettere** ai clienti un'impressione di **competenza, sicurezza, fiducia**, indispensabile per valorizzare l'immagine aziendale
- fornire conoscenze utili per **trattare più efficacemente e rapidamente i reclami**, adottando un atteggiamento positivo anche nelle situazioni più conflittuali

Programma

- Un elemento centrale: qualità e soddisfazione del cliente
- Da cliente soddisfatto a cliente fidelizzato – Un percorso di creazione ed erogazione di valore
- Un'opportunità: il reclamo cliente
- Che cos'è un reclamo, aspetti espliciti ed impliciti
- Il reclamo e i processi aziendali
- Strategie per la risoluzione del reclamo
- Ascoltare e Comunicare
- Negoziare: dal problema alla soluzione
- I clienti difficili

- La gestione del processo di fidelizzazione in azienda
- Informazione, relazione e tecnologia: una visione di sistema
- Customer Relationship Management: strategia, cultura aziendale e strumenti

Relatore: Dott. Massimo Gargini – Consulente e docente di Ceipiemonte, ex-Manager aziendale con esperienza trentennale nella gestione di Business Unit, Marketing e Vendite, sia su scala nazionale che internazionale.

Sede di svolgimento: Ceipiemonte – Corso Regio Parco, 27 – Torino

Orario: 9.15 – 17.30

Scadenza adesioni: 26 giugno

Costi e modalità di adesione

La **quota** di adesione è di € 360,00 + IVA, quale partecipazione alle spese di realizzazione sostenute da Ceipiemonte.

Per aderire è necessario compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su **"nuova iscrizione"**. Qui sono indicate anche le modalità di pagamento. A procedura terminata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato.

Attenzione: il modulo dovrà essere stampato, firmato in tutte le sue parti e inviato a Ceipiemonte via fax al n. 011 6965456 o mail all'indirizzo fabrizia.pasqua@centroestero.org.

Per informazioni

Fabrizia Pasqua
tel. 011 6700.619
fabrizia.pasqua@centroestero.org

Stampa

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 28.06.2017 / 29.06.2017
- **Orario:** 09:15 - 17:30
- **Luogo:** Ceipiemonte, Corso Regio Parco, 27
- **Città:** Torino (Europa , Italia)
- **Posti totali:** 15
- **Posti disponibili:** 6
- **Posti totali per azienda:** 5
- **Data inizio iscrizioni:** 17.05.2017

- **Data fine iscrizioni:** 28.06.2017

Per informazioni