Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente - ed. 43

Torino, 13 gennaio - 26 maggio 2022

Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 13 gennaio - 26 maggio 2022

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: in modalità a distanza on-line, oppure presso Ceipiemonte **-** Via Nizza 262 int 56 , 1° piano Lingotto, Torino - in caso di superamento delle misure di contenimento anti-Covid19

Orario: 18.00 – 20.00 **una volta a settimana, al giovedì.**

Le date dei corsi al momento sono solo indicative, pertanto potrebbero subire delle variazioni.

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

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 inferiore 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 6700.648/669
fci@centroestero.org
www.centroestero.org

Stampa

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 13.01.2022 / 26.05.2022
- **Luogo:** via Nizza 262 int. 56

- **Citt** Torino (Italia)
- **Pos totali:** 15
- **Pos disponibili:** 1
- **Dat nizio iscrizioni:** 12.10.2021
- **Dat ine iscrizioni:** 15.11.2021
- **Ora o fine iscrizioni:** 23:00

Allegat

Documen da allegare
Informati Privacy destinatari formazio continua

Per inf rmazioni

Centro Es ro per l'Internazion zzazione
via Nizza 2 2 int. 56 - Polo Uffi Lingotto
10126 Tor o (TO)
Tel. +39 0 6700615/64 69 Fax +39 011 6965456
Email fci@ entroester org



