

# Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 3 febbraio - 23 giugno 2023

## Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 3 febbraio - 23 giugno 2023

**Percorsi formativi co-finanziati da Fondo Sociale Europeo  
nell'ambito del Catalogo di Formazione Continua ad iniziativa individuale 2022 della Regione Piemonte**

### Obiettivi:

Imparare a gestire le relazioni in modo strategico: individuare, sviluppare e consolidare nel tempo i rapporti con i clienti

Imparare a riconoscere il comportamento del cliente e ad anticiparne i bisogni.

Acquisire una metodologia di lavoro focalizzato all'aumento della qualità del servizio al cliente

Fornire efficaci strategie di comunicazione per evitare errori e possibilità di incomprensione facendo leva sulle differenze culturali

### Contenuti:

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

**Durata:** 40 ore

**Sede di svolgimento:** Le lezioni si svolgeranno on-line su piattaforma Zoom o Teams

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

Le date di realizzazione al momento sono solo indicative e potrebbero subire delle variazioni, in quanto sono subordinate all'approvazione dei voucher da parte della Regione Piemonte.

### Destinatari

Personale operante (o interessato ad operare) in aziende produttive o di servizi, o altre organizzazioni, incaricato della gestione diretta della clientela.

Possono beneficiare dei **voucher** messi a disposizione dalla Regione Piemonte 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.

In assenza dei requisiti per beneficiare del voucher è possibile aderire dietro pagamento dell'intero costo del corso.

## 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**.

[Stampa](#)

## Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 03.02.2023 / 23.06.2023
- **Luogo:** Via Nizza 262 int. 56
- **Città:** Torino ( Italia )
- **Posti totali:** 15
- **Posti disponibili:** 0
- **Data inizio iscrizioni:** 21.10.2022
- **Data fine iscrizioni:** 03.11.2022
- **Orario fine iscrizioni:** 23:00

## Allegati

Documenti richiesti

Informativa Privacy destinatari formazione continua

## Per informazioni

### **Centro Estero per l'Internazionalizzazione**

via Nizza 262 int. 56 - Polo Uffici Lingotto  
10126 Torino (TO)

Maddalena Covello, Fabrizia Pasqua, Stefania Soi  
Tel. +39 011 6700.669/619/615  
Email [fci@centroestero.org](mailto:fci@centroestero.org)