Negoziazione, gestione e fidelizzazione del cliente

NEGOZIAZIONE, GESTIONE E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

Torino, giugno - dicembre 2024 (*)



Percorso formativo co-finanziato dal Fondo Sociale Europeo +
nell'ambito del Catalogo Regionale di Formazione Individuale Continua e Permanente 2023-27

OBIETTIVI

Il successo di un'azienda dipende in gran parte dalla capacità di sviluppare e mantenere nel tempo i rapporti con i clienti. L'esperienza del cliente diventa dunque il reale centro dell'attenzione delle strategie aziendali che devono modellarsi sulla base di questa nuova prospettiva. **Negoziare** e **comunicare** con efficacia sono competenze strategiche per raggiungere elevate performance professionali; non sono doti innate, ma si possono imparare, allenare e perfezionare nel tempo.

Il corso mira ad affrontare e approfondire:

- strumenti e strategie di comunicazione utili a migliorare l'approccio e a guadagnare la fiducia del cliente
- metodi di rilevamento di esigenze e informazioni diversificate a seconda della tipologia di cliente, combinando metodologie sia tradizionali sia digitali.
- tecniche per mantenere relazioni focalizzate su empatia, capacità di limitare errori e possibilità di incomprensione
- metodi per fare leva sulle differenze culturali, gestire obiezioni e reclami, monitorare la soddisfazione del cliente

MODALITA' DI SVOLGIMENTO

I corsi sono condotti da professionisti **esperti della materia** che lavorano quotidianamente a contatto con le aziende. La metodologia didattica sarà estremamente interattiva. Le lezioni frontali sono affiancate dall'analisi di esempi pratici e casi studio, con numerose esercitazioni e simulazioni ispirate a casi reali.

I gruppi-classe sono composti da **max. 14 partecipanti**.

Durata: 40 ore, di cui **22** in **presenza** presso Ceipiemonte (Via Nizza 262 int. 56, Torino) + **18 on-line** su piattaforma Teams

Orario: 18.00 – 20.00 **al venerdì,** alternando lezioni una settimana in presenza ed una on-line

Frequenza: obbligatoria per almeno 2/3 delle ore corso
Attestato finale di validazione delle competenze a seguito di superamento test finale

(*) E' prevista una pausa per il mese di agosto

DESTINATARI

Personale domiciliato in Piemonte e/o operante in aziende/enti/organizzazioni pubbliche o private con sede in Piemonte

Possono beneficiare dei **buoni formazione** 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)
- lavoratori con contratto di **collaborazione organizzata** dal committente (art. 2 D.Lgs. 81/2015)
- **tirocinanti (esclusi i tirocini curriculari), dottorandi, specializzandi e titolari di borse di ricerca**

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

€ 153 a carico del partecipante, corrispondente al 30% del costo totale del corso. Nel caso di lavoratori con ISEE minore o uguale a € 10.000 il buono formazione può corrispondere al 100% del costo del corso. In assenza dei requisiti per beneficiare del buono formazione è possibile aderire dietro pagamento dell'intero costo del corso € 510 (esenti Iva).

MODALITÀ DI ADESIONE

Compilare, sottoscrivere e inviare il **Modulo di Richiesta Buono -** unitamente a **copia** dei **documenti** indicati all'interno del modulo **-** entro il **28 maggio** a fci@centroestero.org

Modulo Richiesta Buono

Stampa

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 28.06.2024 / 13.12.2024
- **Orario:** 18:00 - 20:00
- **Data inizio iscrizioni:** 20.02.2024
- **Data fine iscrizioni:** 28.05.2024

Allegati

Modulo richiesta buono formazione (word)
Modulo richiesta buono formazione (PDF)

Per informazioni

Centro Estero per l'Internazionalizzazione

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

Stefania Soi - Simonetta Verona

Tel. +39 011 6700.615/648

Email fci@centroestero.org