

## Tecniche di acquisizione e gestione della clientela estera

Obiettivi: Trasmettere ai partecipanti le competenze necessarie per acquisire nuovi clienti e gestirne le esigenze specifiche

Contenuti:

- L'azione di acquisizione di nuovi clienti nei mercati esteri
  - Individuazione dei clienti potenziali
  - Classificazione della clientela in base alle probabili esigenze
  - Organizzazione e pianificazione dell'azione commerciale
  - Creazione e aggiornamento del data base clienti
  - Le azioni sui nuovi clienti
  - Il contatto diretto con il cliente: preparazione della visita, tecniche negoziali durante l'incontro, gestione delle obiezioni
  - Strumenti per sviluppare i nuovi contatti
- 
- Customer service e Customer satisfaction nel mercato globale
  - Che cosa si intende per Customer Service
  - Il Customer Service e l'organizzazione aziendale
  - Come impostare il Customer Service per renderlo un servizio ad alto valore aggiunto
  - La rilevazione del livello di soddisfazione del cliente
  - L'analisi della clientela
  - Definizione del livello di servizio
  - Qualità attesa e qualità percepita
  - Il monitoraggio della Customer satisfaction: tecniche di rilevazione

**Durata: 24 ore**

**Date: I edizione - 24 ottobre, 14 e 21 novembre 2012**

**II edizione - 25 ottobre, 15 e 28 novembre 2012**

**Orari: h 9-13 e 14-18**

**Docente: Gianfranco Lai**

Percorso formativo finanziato da **Fondimpresa**

per favorire lo sviluppo internazionale delle PMI



## Chi può partecipare

I partecipanti – min 12/max 16 – possono essere esclusivamente dipendenti a libro paga (quadri, impiegati, operai) occupati presso aziende:

- che abbiano già aderito a **Fondimpresa** o che vi aderiscano nel periodo antecedente all'inizio dei corsi:

*è sufficiente scegliere nella "Denuncia Aziendale" del flusso UNIEMENS aggregato, all'interno dell'elemento "FondoInterprof", l'opzione "Adesione" selezionando il codice FIMA – e inserendo il numero di dipendenti – quadri, impiegati e operai – interessati all'obbligo contributivo. In questo modo, lo 0,30% dei contributi obbligatori normalmente versati all'INPS vengono destinati a Fondimpresa e potranno essere utilizzati per la formazione continua del proprio personale. Per ulteriori informazioni: [www.fondimpresa.it](http://www.fondimpresa.it).*

- che aderiscano al piano formativo **FormaT 2011**, proposto e realizzato in collaborazione con *Skillab* (l'adesione è completamente gratuita e non vincola alla partecipazione ad ulteriori proposte cursuali).

**Sono esclusi: dirigenti, co.co.pro, apprendisti, stagisti, amministratori, soci e titolari.**

## Costi

**Il corso è finanziato da Fondimpresa** - fondo paritetico interprofessionale costituito da Confindustria in accordo con CGIL, CISL e UIL per promuovere la formazione continua dei quadri, impiegati ed operai nelle imprese.

Le aziende, al termine della formazione, dovranno fornire una dichiarazione in merito ad costo orario lordo del partecipante a titolo di co-finanziamento figurativo al progetto.

## Sede e orari

Il corso sarà realizzato presso la sede del Centro Estero per l'Internazionalizzazione scpa – C.so Regio Parco 27 – Torino. **La frequenza è obbligatoria per almeno l'80% del monte ore corso.** Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza.

## INFORMAZIONI

### **CENTRO ESTERO PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE SCPA**

C.so Regio Parco 27 – 10154 Torino - Fax 011/696 54 56 - [www.centroestero.org](http://www.centroestero.org)  
Rif.: Simonetta Verona – Tel. 011/67 00 648 - e-mail: [simonetta.verona@centroestero.org](mailto:simonetta.verona@centroestero.org)  
Anna Bello – Tel. 011/67 00 647 – [formazione-piemonte@centroestero.org](mailto:formazione-piemonte@centroestero.org)



**Settore Formazione**

*Il Centro Estero per l'Internazionalizzazione scpa è  
accreditato presso la Regione Piemonte per le attività di formazione*