

GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

A chi si rivolge il corso

Dipendenti ed Operatori che quotidianamente possono entrare in relazione (“face to face” e telefonica) con i Clienti, Operatori di front office e back office, Dipendenti amministrativi e Credit Managers.

Obiettivi

- Migliorare le abilità comunicative: dall'accoglienza alla gestione della relazione con il Cliente
- Comunicazione efficace verbale, non verbale e telefonica
- Gestione delle richieste e dei bisogni del Cliente
- Gestione reclami e lamentele

Argomenti

- ✓ I principi della comunicazione efficace
- ✓ Tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- ✓ Tecniche di ascolto efficace
- ✓ Gestione della comunicazione telefonica
- ✓ Comunicazione assertiva e gestione delle richieste del Cliente

NOTA BENE

Il Corso può essere progettato “su misura” in funzione delle specifiche esigenze formative

"4"
SIMBOLO
DI:
REALIZZAZIONE
CONCRETEZZA
SOLIDITÀ
AZIONE

CHIAVI
PER IL SUCCESSO
DELLA VOSTRA
AZIENDA