

Titolo	Customer Service
Obiettivo	Promuovere il concetto di servizio come filosofia aziendale. L'importanza del post-vendite oggi più che mai acquisisce un valore strategico che pone le basi per fidelizzare la clientela e sviluppare con essi un rapporto duraturo nel tempo.
Destinatari	Direttori Vendite; Area Manager; Resp. Marketing; Capi Area; Venditori
Contenuti	<p>Introduzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'orientamento aziendale ➤ I principi del marketing di servizi ➤ Il ruolo post-vendita ➤ Qualità percepita e qualità reale <p>La gestione post-vendita:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Il servizio monitorato in tempo reale ➤ Frasi giuste e sbagliate ➤ Gestione del reclamo ➤ Sviluppare doti di problem solving <p>Abilità e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'importanza del linguaggio ➤ La comunicazione telefonica ➤ Capacità di ascolto ➤ L'importanza del tono della voce
Durata	16 ore
Calendario	06 giugno 2024 14.00 – 18.00 13 giugno 2024 14.00 – 18.00 20 giugno 2024 14.00 – 18.00 27 giugno 2024 14.00 – 18.00
Erogazione	Il percorso è fruibile in presenza
Sede	Nuova Cerform, in via della Stazione 41, 41042 Fiorano Modenese (MO)
Quota	€ 590,00 + IVA. Quota agevolata del 10% dalla II^ iscrizione
Finanziamento	E' possibile finanziare il percorso formativo attraverso Fondi Interprofessionali
Iscrizione	Chiusura iscrizioni: mercoledì 29/05/2024
Contatti	Milena Pano: pano.m@cerform.it 333.188.99.20 - 0536 99 98 11