

Customer Relationship Management: come fidelizzare il cliente

PREMESSA

Recenti studi evidenziano che l'85% delle aziende non conosce le tecniche più adatte per gestire i rapporti con la clientela ed i principi più efficaci per curare i clienti e renderli costantemente soddisfatti. La comunicazione interpersonale è il comportamento posto in essere da tutti più di frequente, ma, avere un obiettivo comunicativo, cambia totalmente la modalità di comunicazione.

OBIETTIVI

Fornire una panoramica sulle tecniche per gestire i rapporti con la clientela nella maniera più produttiva possibile, in modo che a parità di costo si ottenga il maggior ricavo. Attivare una comunicazione eccellente al fine di fidelizzare il cliente ed avere una risorsa durevole nel tempo.

DESTINATARI

Tutti coloro che hanno un'attività legata al rapporto con la clientela, responsabili commerciali, addetti alle vendite, imprenditori, titolari di studi professionali, commercianti.

ORARIO E DURATA

La durata del corso è di 8 ore, con orario 9.00 – 13.00 e 14.00 – 18.00.

Il corso sarà organizzato **al raggiungimento di un numero minimo di 6 partecipanti.**

PROGRAMMA

Introduzione ai principi della:

•Customer Satisfaction

- Come avere clienti soddisfatti
- Come misurare la soddisfazione dl cliente

•Customer Care

- Proattività nella cura della clientela
- Reattività nel rispondere alle esigenze che emergono

•Customer Relationship Management

- Implementazione di quelle attività finalizzate allo sviluppo e mantenimento dei clienti più "redditizi"

•Comunicazione eccellente

- Come attivare con la clientela un tipo di comunicazione in grado di ottenere il risultato voluto

QUOTA DI ISCRIZIONE

La quota di iscrizione è di € 149,00 + IVA per le Aziende associate Assindustria Grosseto e di € 169,00 + IVA per le Aziende non associate. Per le modalità di pagamento si rimanda alle Clausole Contrattuali.

ATTESTATO

Alla fine della attività didattiche agli allievi sarà rilasciato un certificato di frequenza.

RELATORI

Marco de Santis, formatore motivazionale e consulente organizzativo.