



MANAGEMENT SKILL

GESTIRE IL CLIENTE

Customer relationship: obiettivo fidelizzazione

A CHI SI RIVOLGE

Venditori in contatto diretto con i clienti.

OBIETTIVI

Sviluppare la fidelizzazione dei clienti a ogni contatto. In questo corso apprenderete a costruire una relazione di valore con il vostro cliente. Gestire il reclamo. Trasformare una vendita complementare in un'opportunità di consulenza

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- Costruire la fidelizzazione sulla base della soddisfazione dei clienti
- Identificare le chiavi per mantenere la fidelizzazione dei clienti
- Gestire situazioni di insoddisfazione
- Trasformare una vendita complementare in un'opportunità di consulenza
- Auto-valutazione delle best practice per la fidelizzazione
- Esempi concreti sulla qualità del servizio al cliente
- Sviluppare le proprie tecniche di consulenza per aumentare le vendite complementari

TEST INTERMEDI:

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati..

SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

CERTIFICAZIONE

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento



DURATA

30 minuti

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

M104



REQUISITI

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer o Firefox ultime versioni

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java