



MANAGEMENT SKILL

GESTIRE IL CLIENTE

I fondamenti per una relazione di valore con il cliente

A CHI SI RIVOLGE

Venditori in contatto diretto con i clienti.

OBIETTIVI

Comprensione dei concetti base della relazione – cliente. In questo corso apprenderete a soddisfare le duplici aspettative del cliente. Individuare i fattori che generano la fidelizzazione dei clienti. Comprendere il ruolo delle emozioni nelle relazioni con i clienti.

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- Comprensione dei parametri di valutazione dei clienti
- Comprensione della differenza tra la soddisfazione delle aspettative e la costruzione della fidelizzazione dei clienti
- Individuazione dei punti chiave di contatto o dei "momenti di verità" per il cliente
- Individuazione delle emozioni chiave nella costruzione della fidelizzazione
- Raggiungimento del successo nell'aspetto emotivo delle relazioni con i clienti
- Le più recenti teorie in campo psicologico e di marketing della fidelizzazione.
- Simulazione di situazioni reali
- Strumenti per gestire al meglio le emozioni.

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

M100



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