

# MANAGEMENT SKILL

## **BACKOFFICE**

*Sviluppare e rendere dinamica la cooperazione interna per soddisfare il cliente – M109*

*Strumenti e metodi di problem solving – M018*

*I fondamenti per una relazione di valore con il cliente – M100*

*Elaborare un piano di miglioramento per generare entusiasmo nei clienti – M107*

*Il reclamo e la relazione con il cliente – M108*

### **A CHI SI RIVOLGE**

Tutti i manager a capo di un'equipe che intrattiene i contatti con i clienti, Tutti i Manager che devono risolvere problemi, Venditori in contatto diretto con i clienti.

### **OBIETTIVI**

Il PACK formativo "BACK-OFFICE" è rivolto a tutte le figure che in aziende ricoprono ruoli di Back Office con il compito di costruire una cultura condivisa della relazione durevoli con i clienti, sviluppando lo spirito di cooperazione attorno ai clienti, generando fidelizzazione e coinvolgendo tutti i fattori che agiscono sull'entusiasmo dei clienti.

### **CONTENUTI**

- Definire l'entusiasmo del cliente: un obiettivo collettivo
- Condividere la stessa visione del cliente all'interno dell'equipe
- Standardizzare le prestazioni interne
- Creare le condizioni interne per favorire la collaborazione attorno al cliente
- Le tecniche concrete per suscitare maggiore cooperazione all'interno del team di lavoro
- Identificazione, scelta e analisi del problema
- Ricerca delle cause
- Analisi e applicazione della miglior soluzione
- Verifica dell'efficacia delle azioni messe in atto.
- 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.
- Alla ricerca dell'entusiasmo perduto!
- Determinare le priorità di sviluppo
- Aumentare l'entusiasmo dei clienti in 5 mosse
- L'entusiasmo del cliente: una conquista individuale e collettiva
- L'approccio corretto per aumentare l'entusiasmo del cliente
- Suggerimenti d'azioni concrete per fidelizzare i clienti
- Posizionare all'apice delle priorità la gestione dei reclami
- Trasformare il reclamo in opportunità di fidelizzazione
- Attuare il processo di trattamento dei reclami
- Aumentare il tasso di fidelizzazione dei clienti
- Le buone ragioni per gestire al meglio i reclami dei vostri clienti
- Gli strumenti concreti per farlo
- I benefici che si ottengono ritirandoli

**LINGUE DISPONIBILI:**

Si rimanda alle schede specifiche dei singoli corsi, oppure contattare l'indirizzo mail:  
**customer @pugroup.it**

**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**

2,5 ore

**TIPOLOGIA DI EROGAZIONE**

courseware multimediale

**FRUIZIONE**

6 mesi

**CODICE CORSO**

M....

**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