



BUSINESS SKILL

VENDITE

L'azienda orientata al cliente

A CHI SI RIVOLGE

I manager, i supervisor, i dipendenti del servizio clienti e gli impiegati "di prima linea"

OBIETTIVI

Le grandi aziende si concentrano sulla clientela. Le migliori sono orientate alla clientela. Qual è la differenza? Le migliori aziende non solo si concentrano sui clienti ma sviluppano un rapporto con loro. Li ascoltano e fanno di tutto perché siano contenti. Ogni decisione che prendono è orientata a dare ai loro clienti ciò che dicono di volere, e non quello che l'azienda stessa PENSA che loro vogliano. Per avere veramente successo, un'azienda deve riconoscere ed onorare il rapporto che ha con i suoi clienti e il suo impegno dovrebbe riflettersi su tutto ciò che fa, dalla dichiarazione di mission, al trattare i clienti come dei soci, fino a fare quel tipo di affari che garantiscano la soddisfazione dei clienti.

CONTENUTI

- La tua mission ha un obiettivo?
- individuare i benefici dell'uso della mission orientata al cliente
- individuare gli input necessari per scrivere una dichiarazione di mission orientata alla clientela
- individuare le fasi per scrivere una mission orientata al cliente
- individuare le strategie per mantenere vitale la dichiarazione di mission orientata alla clientela
- individuare i modi per aiutare gli impiegati a vivere la dichiarazione di mission orientata alla clientela dell'azienda.
- Fare del cliente un partner
- Identificare i vantaggi di sviluppare dei rapporti di partnership con i clienti
- identificare le strategie per migliorare le partnership con i clienti
- identificare cosa può danneggiare i rapporti di partnership con i clienti

TEST INTERMEDI

Al termine di ogni modulo saranno sottoposti test di valutazione di apprendimento della sezione appena conclusa.

SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso all'ottenimento di un punteggio pari all'80% di media tra la visualizzazione di tutti i moduli, i test intermedi e la verifica dell'apprendimento.

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
- Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso



DURATA

3 ore

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

0SAL946



REQUISITI

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer 8.0 o Firefox 7.0 o superiori

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java