



BUSINESS SKILL

VENDITE

Ripristino efficace del servizio

A CHI SI RIVOLGE

Consulenti di servizio di "prima linea", manager

OBIETTIVI

Gestire i rapporti con i clienti non è sempre facile. Quando un cliente ha un problema con un prodotto o con un servizio, rischi di lasciartelo scappare. La competizione tra aziende per acquisire nuovi clienti è molto serrata, ed è nel tuo interesse, e in quello della tua azienda, mantenere i clienti conquistati con tanta fatica. Per questo, tu e la tua azienda avete bisogno di politiche e processi che vi aiutino ad agire prontamente per risolvere i problemi e riconquistare la fiducia del cliente. Questo corso ti insegnerà l'arte del ripristino del servizio - un insieme di procedure, strategie e tecniche accuratamente studiate non solo per continuare ad avere una relazione con i tuoi clienti ma anche per arricchirli.

CONTENUTI

- Le aspettative del cliente sul ripristino del servizio
- capire l'importanza delle aspettative del cliente durante il processo di ripristino del servizio
- individuare le aspettative del cliente riguardo l'azienda
- individuare le aspettative del cliente riguardo il personale
- applicare i principi del recupero per riuscire a recuperare un cliente in una particolare situazione.
- Capacità base per ripristinare un servizio
- riconoscere i benefici delle capacità di ripristino di un servizio per soddisfare un cliente
- utilizzare le tattiche di base per entrare in contatto con un cliente in una particolare situazione
- utilizzare le linee guida di base del ripristino per trovare una soluzione efficace al problema di un cliente in una particolare situazione
- individuare le tecniche per gratificare un cliente.

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

3,5 ore

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

0SAL948



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