



MANAGEMENT SKILL

GESTIRE IL CLIENTE

Customer relationship: obiettivo ascolto

A CHI SI RIVOLGE

Venditori in contatto diretto con i clienti.

OBIETTIVI

Come ascoltare attentamente i clienti e le loro richieste. In questo corso apprenderete a fare una buona prima impressione al cliente. Superare gli ostacoli all'ascolto. Utilizzare tecniche per migliorare la capacità di ascolto.

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- Creare condizioni favorevoli che consentano ai clienti di esprimere se stessi
- Porre domande in modo efficace
- Essere consapevoli degli ostacoli alla comprensione reciproca
- Esercitarsi con l'ascolto empatico
- Auto-valutazione del proprio servizio clienti. Tecniche di analisi dei bisogni dei clienti
- Sviluppo dell'ascolto attivo ai bisogni dei clienti

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

M102



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