



## MANAGEMENT SKILL

### GESTIRE IL CLIENTE

## ***Elaborare un piano di miglioramento per generare entusiasmo nei clienti***

#### A CHI SI RIVOLGE

Tutti i manager a capo di un'equipe che intrattiene i contatti con i clienti.

#### OBIETTIVI

Elaborare un piano di miglioramento per generare entusiasmo nel cliente. In questo corso apprenderete a Utilizzare le fonti giuste per misurare l'entusiasmo dei vostri clienti. Analizzare i vostri punti di forza e di miglioramento in materia di qualità del servizio. Tradurre il vostro bilancio in piano d'azione mirato all'aumento dell'entusiasmo. Coinvolgere tutti i fattori che agiscono sull'entusiasmo dei clienti.

#### LINGUE DISPONIBILI:



## CONTENUTI

- 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

### 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.

*Si consiglia di visionare precedentemente il corso M105*

## 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**

M107



### **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