



## **La gestione del portafoglio clienti**

### **OBIETTIVI**

Comprensione dei concetti base della relazione – cliente. In questo corso apprenderete a soddisfare le duplici aspettative del cliente. Individuare i fattori che generano la fidelizzazione dei clienti. Comprendere il ruolo delle emozioni nelle relazioni con i clienti. Comprendere l'impatto della comunicazione non verbale. Stabilire una comunicazione simile al cliente. Essere in grado di persuadere il cliente in una discussione. In questo corso apprenderete a individuare i bisogni del cliente. Dimostrare la qualità del servizio attraverso un vocabolario adeguato. Utilizzare espressioni positive. Reagire positivamente anche nelle situazioni difficili. Sviluppare la fidelizzazione dei clienti a ogni contatto. In questo corso apprenderete a costruire una relazione di valore con il vostro cliente. Gestire il reclamo. Trasformare una vendita complementare in un'opportunità di consulenza. Individuare i fattori chiave della fidelizzazione del cliente. In questo corso apprenderete a individuare i fattori chiave e i benefici economici della fidelizzazione dei clienti. Fissare due obiettivi imprescindibili nelle vostre priorità: diminuire le fonti di malcontento dei clienti e aumentare la qualità da essi percepita. In questo corso apprenderete a individuare i contributi diretti e/o indiretti della vostra equipe al coinvolgimento del cliente. Determinare il peso del vostro grado d'implicazione nella fidelizzazione della clientela. Identificare gli atti manageriali che aiutano a sviluppare la fidelizzazione del cliente. 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.

## **CONTENUTI**

- 1. I fondamenti per una relazione di valore con il cliente**
- 2. Customer relationship: obiettivo fiducia**
- 3. Customer relationship: obiettivo ascolto**
- 4. Customer relationship: obiettivo accordo**
- 5. Customer relationship: obiettivo fidelizzazione**
- 6. I fattori chiave per costruire con i clienti una relazione nel tempo**
- 7. Gestire nel tempo la relazione con il cliente: il ruolo del team manager**
- 8. Elaborare un piano di miglioramento per generare entusiasmo nei clienti**
- 9. Il reclamo e la relazione con il cliente**
- 10. Test di autovalutazione finale**

## **ESERCITAZIONI**

Ogni modulo prevede una serie di esercitazioni didattiche per focalizzare l'argomento trattato.

## **SUPERAMENTO**

Al termine del corso è previsto un test finale che verifica l'apprendimento con esercitazioni simili a quelle trovate nel corso riguardanti l'intero contenuto suddiviso per i moduli fruiti.

## **CERTIFICAZIONI**

Il corso è accreditato al CNG.

## **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**

6 ore

## **TIPOLOGIA DI EROGAZIONE**

Courseware Multimediale

## **FRUIZIONE**

6 mesi

## **REQUISITI**

- *Piattaforma Windows e Mac*
- CPU Pentium II 400 MHz  
Ram 32 Mbytes
- Scheda video SVGA 800x600  
Scheda audio 16 bit  
Amplificazione audio
- Web browser Firefox e Chrome ultime versioni
- Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java