



## CONTENUTI

- Definizione dei criteri per valutare la soddisfazione del cliente.
- Comprendere la differenza tra “soddisfare le aspettative” e “fidelizzare”.
- Individuare i “momenti di verità” nel rapporto coi clienti.
- Comprendere il ruolo delle emozioni nelle relazioni con i clienti.
- Raggiungere il successo nell’aspetto emotivo delle relazioni con 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.

---

## 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**

35 minuti

### **TIPOLOGIA DI EROGAZIONE**

courseware multimediale



### **FRUIZIONE**

6 mesi



### **CODICE CORSO**

MH100



### **REQUISITI**

**Tablet Android:** Browser mobile su versioni Android 4.0.4 e successivi

**iPad:** Browser Safari su IOS 7.0.4 e successivi

**PC / Mac:** Javascript abilitato

Requisiti minimi:

PC: Mozilla Firefox e Google Chrome ultime versioni

Mac: OS X Yosemite 10.10.5, Safari ultima versione