



## MOBILE MANAGEMENT SKILL

*Gestire il cliente*

### ***Customer relationship: obiettivo fiducia***

#### ***A CHI SI RIVOLGE***

Tutti coloro che lavorano a contatto con i clienti.

#### ***OBIETTIVI***

In questo modulo sarete in grado d'implementare le best practice per conquistare la fiducia del cliente. Apprenderete come promuovere l'immagine della vostra azienda, come instaurare uno stile di comunicazione simile a quello del cliente e come identificare e gestire le situazioni delicate.

#### ***BENEFITS***

Gli strumenti pratici forniti dal modulo vi aiuteranno a comprendere i metodi di comunicazione con il cliente. I giochi di ruolo vi aiuteranno a fare pratica con la sincronizzazione con il cliente.

#### **LINGUE DISPONIBILI:**



## CONTENUTI

- Identificare i punti chiave nel contatto con i clienti.
- Avere successo negli incontri "vis-à-vis".
- Adottare uno stile di comunicazione simile al cliente.
- Ristabilire l'equilibrio nelle situazioni delicate.

## 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**

MH101



### **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