



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