

# **CORSO su L'ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA, e QUALITÀ DEL SERVIZIO**

## **PROGRAMMA :**

### **TECNICHE DI ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA:**

- assistenza alle varie tipologie di clientela
- risoluzioni di eventuali problematiche.
- Tecnica di ricevimento
- Conoscere metodi e tecniche per prendere appuntamenti
- Essere in grado di riconoscere la tipologia del cliente
- Gestire relazioni con la clientela
- La funzione chiave del punto vendita e allestimento negozio: principali elementi di marketing e promozione

### **TECNICHE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**

- motivare il cliente all'acquisto attraverso le leve motivazionali;
- strategie linguistiche per concludere più facilmente la vendita;
- canali di comunicazione per ispirare fiducia al tuo interlocutore;
- utilizzare efficacemente il telefono, l'email, il sito web, i social network e gli altri strumenti che oggi puoi avere a supporto della vendita;
- comunicare in modo efficace e a fare una buona prima impressione;
- miglioramento delle abilità di ascolto e di osservazione.

### **METODI DI VERIFICA DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: CENNI DI CUSTOMER CARE E CUSTOMER SATISFACTION, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

- La qualità nel settore dei servizi
- Differenze tra servizio erogato, percepito ed atteso
- I desideri del consumatore
- Concetti di Customer Care e Customer Satisfaction:
- progettare la customer satisfaction
- Qualità offerta e qualità percepita
- Differenti dimensioni di un servizio/prodotto offerto
- Definire le attese e verifica dei risultati
- Come misurare la customer satisfaction
- Il Customer Satisfaction Survey
- La check-list della qualità

## **PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLA SCHEDA CLIENTE**

- Utilità della scheda cliente
- Quali sono gli elementi utili ai fini della valutazione della propria offerta
- La sinteticità dei dati
- Lo screening del cliente
- Esempi di compilazione della scheda cliente
- Trattamento dei dati sensibili e privacy

### **Info e iscrizioni**

**Per informazioni sulle iscrizioni ai corsi potete  
telefonare al 3287253480  
o scrivere a .....@.....it**