



La gestione del rapporto con il cliente

6 - 13 Novembre dalle 9 alle 18 Durata 16 ore

Migliorare la comunicazione con i propri clienti e imparare a gestire i momenti di difficoltà presenti all'interno della relazione

Obiettivi e competenze

Non esiste servizio senza relazione. La premessa indispensabile perché la relazione sia efficace è che ci sia la capacità di ascoltare e la disponibilità a farsi carico dei bisogni che il cliente esprime, di imparare a comunicare in maniera efficace con i clienti, per dar loro la massima soddisfazione possibile di fronte al nostro prodotto e contemporaneamente, creare un rapporto di fidelizzazione con loro.

Lo scopo del corso è di acquisire familiarità con le principali tecniche di comunicazione.

Contenuti

- Acquisire familiarità con le principali tecniche di comunicazione.
- Apprendere come gestire le obiezioni e i reclami dei clienti,
- Gestire efficacemente le relazioni con i clienti difficili mantenendo l'autocontrollo e reagendo assertivamente all'aggressività

Il corso si terrà in modalità Webinar

Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, dovranno pervenire entro 10 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso e saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili.

Il corso è interamente finanziato da EbitMilano ed è rivolto ai dipendenti delle aziende del comparto turistico in regola con i versamenti all'ente. Ebit Milano s' impegna ad erogare i corsi di formazione al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto. Per informazioni visitare il sito www.ebitmilano.it oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.