



destinatari

Addetti Customer Service
Addetti Post-Vendita
Addetti Assistenza Tecnica
Personale di front line
Venditori e Tecnici commerciali.

durata

8 ore

MIGLIORARE L'ATTIVITA' DI CUSTOMER SERVICE

descrizione

La gestione ottimale di reclami e richieste del cliente è una reale opportunità per rafforzare e migliorare una relazione fondamentale per il business aziendale. Il corso, dal taglio prettamente pratico, fornisce metodi e strumenti per gestire reclami e richieste in modo da fidelizzare il cliente e assicurare all'azienda un reale vantaggio competitivo.

obiettivi

Gestire i reclami con efficacia ed efficienza per soddisfare il cliente e ottimizzare le risorse aziendali, mantenere un atteggiamento positivo nei riguardi un cliente esigente, sviluppare la capacità d'ascolto per ridurre i malintesi, interpretare i segnali del cliente per comprendere le reali esigenze, trasmettere sicurezza, fiducia e competenza.

programma

- Customer service e cultura del reclamo
- Il ruolo del customer service, le cause del reclamo e la richiesta/reclamo come opportunità di fidelizzazione
- Il rapporto con il cliente: il corretto atteggiamento mentale per rapportarsi con efficacia al cliente
- Presentare la soluzione al cliente: problem solving e creatività, comunicare con efficacia la soluzione
- Gestire e superare le obiezioni
- Concordare e consolidare: chiusura del reclamo e consolidamento del rapporto con il cliente
- Comunicazione scritta.