



IMMAGINAZIONE
E LAVORO

ELEMENTI DI CUSTOMER CARE E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

Direttiva Formazione Continua e Permanente 2017/2018

- Destinatari:** Lavoratori occupati e PMI (come previsto dai relativi avvisi pubblici)
- Sede di svolgimento:** Immaginazione e Lavoro – Via Durandi, 13 - Torino
- Inizio previsto del corso:** Tutto l'anno, raggiunto il numero minimo dei partecipanti previsto
- Quota a carico del partecipante:** €79,20 – totalmente finanziato con ISEE ≤ a €10.000 (costo totale di €264)
- Durata:** 24 ore
- Scolarità richiesta:** Diploma di scuola secondaria di primo grado
- Prerequisiti del corso:** Il corso è rivolto a figure che normalmente sono impegnate nel settore commerciale dell'azienda o hanno comunque mansioni per le quali sono a contatto con i clienti.
- Titolo rilasciato:** Frequenza e profitto
- Contenuti:** Obiettivo del corso è l'approfondimento delle tecniche di ascolto, comprensione e valutazione delle esigenze della clientela, soffermandosi sui criteri di giudizio e gli aspetti che ne aumentano la soddisfazione; verrà posta attenzione ai principali metodi di gestione delle lamentele. Si analizzeranno le modalità di assistenza al cliente, e le principali tecniche di fidelizzazione dello stesso.
- Il corso si svolgerà in maniera frontale con l'utilizzo di simulazioni e l'analisi di casi reali al fine di evidenziare i principali fattori che influenzano negativamente una trattativa.
- Il corso è particolarmente rivolto a figure che normalmente sono impegnate nel settore commerciale dell'azienda o hanno comunque mansioni per le quali sono a contatto con i clienti.

Per informazioni:

INFOPOINT – Via XX Settembre 22/A – Torino

Numero Verde: 800/985384 – Centralino: 011/5620017

performare@immaginazioneelavoro.it - <http://immaginazioneelavoro.it>



Il corso, rivolto ad occupati di entrambi i sessi (L.903/77; L125/91) residenti o domiciliati in Piemonte, è stato approvato e finanziato da parte della Città Metropolitana di Torino. L'eventuale finanziamento sarà erogato anche tramite i fondi dell'FSE nell'ambito del Programma Operativo FSE Piemonte 2014-2020. Le iscrizioni sono aperte fino al completamento dei posti disponibili, compatibilmente con la possibilità di raggiungere gli obiettivi del corso. L'ammissione potrà essere soggetta al superamento di specifiche prove di selezione, che verranno comunicate ai candidati. Data pubblicazione: 13/11/2017

organismo intermedio:



per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva
www.regione.piemonte.it/europa2020

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FSE