



MANAGEMENT SKILL

GESTIRE IL CLIENTE

Customer relationship: obiettivo fiducia

A CHI SI RIVOLGE

Venditori in contatto diretto con i clienti.

OBIETTIVI

Essere considerati credibili e attendibili dal cliente. In questo corso apprenderete a identificare i punti chiave nel contatto con i clienti. Comprendere l'impatto della comunicazione non verbale. Stabilire una comunicazione simile al cliente.

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- I punti chiave della relazione – cliente
- Incrementare le capacità relazionali
- Stabilire una comunicazione simile al cliente
- Ristabilire l'equilibrio nelle situazioni delicate
- Auto-valutazione del proprio servizio clienti e delle proprie capacità relazionali
- Tecniche non verbali per sviluppare fiducia ed empatia.

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

M101



REQUISITI

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer o Firefox ultime versioni

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java