



## MANAGEMENT SKILL

*GESTIRE IL CLIENTE*

### ***Customer relationship: obiettivo accordo***

#### *A CHI SI RIVOLGE*

Venditori in contatto diretto con i clienti.

#### *OBIETTIVI*

Essere in grado di persuadere il cliente in una discussione. In questo corso apprenderete a individuare i bisogni del cliente. Dimostrare la qualità del servizio attraverso un vocabolario adeguato. Utilizzare espressioni positive. Reagire positivamente anche nelle situazioni difficili

#### *LINGUE DISPONIBILI:*



## CONTENUTI

- Utilizzare le esigenze del cliente per sostenere la vostra tesi
- Verificare la sua soddisfazione dimostrando i benefici
- Utilizzare un vocabolario orientato al servizio
- Garantire la fidelizzazione del cliente anche quando siete a un punto di stallo
- Auto-valutazione delle vostre competenze nell'analisi dei bisogni del cliente
- Tecniche di persuasione per ottenere l'approvazione del cliente.
- Tecniche per superare gli ostacoli e mantenere una relazione a lungo termine

### 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**

M103



### **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