



MANAGEMENT SKILL

GESTIRE IL CLIENTE

Gestire nel tempo la relazione con il cliente: il ruolo del team manager

A CHI SI RIVOLGE

Tutti i manager a capo di un'equipe che intrattiene i contatti con i clienti.

OBIETTIVI

Individuare il proprio contributo in quanto manager nella fidelizzazione del cliente. In questo corso apprenderete a individuare i contributi diretti e/o indiretti della vostra equipe al coinvolgimento del cliente. Determinare il peso del vostro grado d'implicazione nella fidelizzazione della clientela. Identificare gli atti manageriali che aiutano a sviluppare la fidelizzazione del cliente.

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- Stabilire la relazione tra il lavoro della propria equipe e la soddisfazione del cliente
- Definire le attitudini del manager orientato alla soddisfazione del cliente
- Le 3 leve per sviluppare l'orientamento alla soddisfazione del cliente dei propri collaboratori
- Mettere in evidenza il contributo della vostra equipe alla soddisfazione dei clienti
- La visione concreta dell'orientamento alla soddisfazione del cliente
- L'auto-diagnosi del vostro management

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.

Si consiglia di visionare precedentemente il corso M105

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

M106



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