

ACCOGLIENZA ED IMMAGINE TELEFONICA

Giovedì 07 marzo ore 09.00

La fidelizzazione della clientela è da sempre il vero vantaggio competitivo delle Aziende, e il personale di "front-line", qualunque sia il loro ruolo in azienda, deve essere in grado di indagare le esigenze espresse ed inesprese dei clienti e gestirle con reciproca soddisfazione.

GIOVEDÌ 07 MARZO
09.00 - 18.00



PALAZZO ALPI
VIA ILARIA ALPI, 4
MANTOVA



PROGRAMMA

- **Accoglienza dei clienti**
- Organizzazione, prevenzione, formazione
- Stile e psicologia del **primo contatto**
- Uso corretto di mail e comunicazioni scritte
- L'**uso del telefono**: esprimersi in modo efficiente e cordiale
- **Gestione del cliente**: come accoglierlo, come ascoltarlo, come gestire l'attesa
- Come affrontare i **reclami** del Cliente e diminuire tensione e conflittualità
- Comprensione delle **problematiche** e autorevolezza nella risoluzione

RELATORE

Eros Tugnoli



Formatore e consulente in materia di comunicazione, vendite e negoziazione avanzata. Autore del blog www.erostugnoli.it

Per iscriverti

Puoi **clicare qui** compilare il **Coupon** sottostante ed inviarlo via Mail a **formazione@api.mn.it**

COSTO per partecipante

€ 180 + iva (Azienda associata)

€ 240 + iva (Azienda non associata)

Dal 2° partecipante:

SCONTO 10% SULLA QUOTA DI PARTECIPAZIONE

COUPON DI ISCRIZIONE

AZIENDA REFERENTE

ATTIVITÀ

TEL FAX EMAIL

ISCRIVE N° PARTECIPANTE/I al Corso **"ACCOGLIENZA ED IMMAGINE TELEFONICA"**

NOME E COGNOME PARTECIPANTE

La realizzazione del seminario è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di iscritti. Con la compilazione del coupon autorizzo l'utilizzo dei dati indicati in base al Regolamento (UE) 679/2016 ai fini dell'attività associativa di Apindustria.