

FORMAZIONE SINCRONA – SCHEDA CORSO

CUSTOMER CARE

Durata

2 giorni

Obiettivi

Il corso ha l'intento di fornire le competenze necessarie per garantire ottimi risultati nella gestione e nella fidelizzazione dei Clienti.

Contenuti

- Customer Care: il valore cliente
- Quali sono i vantaggi di un Customer Care efficace
- Come si costruisce una relazione con i clienti
- Il valore immateriale
- Le variabili strategiche
- Comunicazione creativa
- Comunicazione relazionale
- Customer satisfaction
- La "fidelizzazione" del cliente
- Indifferenza, insoddisfazione, disservizi e reclami
- Organizzare e migliorare la gestione del reclamo