



Marketing e comunicazione

Una risposta alla crisi: mantenere e sviluppare il proprio patrimonio clienti

Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di 10 partecipanti con un massimo di 15 persone

ISCRIZIONI
ENTRO
VENERDI
6 MARZO

Molte aziende nel lavoro quotidiano dimenticano uno dei focus essenziali del loro agire: **mantenere e sviluppare il loro patrimonio più importante, i clienti.**

Il percorso aiuterà i partecipanti a sviluppare consapevolezza sulle scelte e le azioni che possono costruire relazioni forti sia con i clienti già acquisiti, sia con quelli nuovi, in tutte le fasi in cui essi incontrano l'organizzazione: dal primo contatto al post vendita, passando per contenuti e collaboratori, per la valorizzazione dei punti di forza dell'organizzazione e per la gestione delle situazioni più complesse

Obiettivi del percorso

Dare risposta, insieme ai partecipanti, alle seguenti domande:

- Quali sono i comportamenti distintivi che impattano sulla costruzione di una durevole relazione con il cliente?
- Come facilitare il processo di fidelizzazione?
- Come sviluppare relazioni con i nuovi clienti?
- Cosa fare quando abbiamo di fronte clienti difficili o situazioni sfavorevoli?

Contenuti

- Le fasi della relazione con il cliente
- Le potenzialità della comunicazione
- Vedere le cose dal punto di vista del cliente
- La costruzione della proposta
- La presentazione dell'esperienza aziendale e dei suoi prodotti e servizi

Docente: ENRICA TOMASI, consulente aziendale e formatrice. Lavora con le persone per sviluppare e migliorare le competenze di relazione di singoli e gruppi di lavoro

Sede: ASSOCIAZIONE ARTIGIANI TRENTO - via Brennero 182

DURATA

16 ORE di formazione d'aula (2 incontri di 8 ore)

DATE

Venerdì 20 marzo 2015 (ore 9.00 - 18.00)
Venerdì 27 marzo 2015 (ore 9.00 - 18.00)

COSTO/partecipante

ASSOCIATI € 180,00 + IVA
NON ASSOCIATI € 250,00 + IVA

Vi aspettiamo anche **GIOVEDÌ 19 FEBBRAIO**
all'Aperitivo "I clienti hanno sempre ragione?"

