

IL CLIENTE

Innovazione concettuale e metodologica del rapporto con il cliente

IL PROGRAMMA:

1. Il Cliente

- a) Cliente risorsa
 - il Cliente come focus del successo dell'attività
 - il Cliente come persona che porta dei bisogni o affronta una difficoltà
- b) Accoglienza
 - il primo contatto
 - i rapporti in corso d'opera
 - il binomio vincente: autorevolezza e rispetto
- c) Criticità
 - il Cliente intimorito
 - il Cliente aggressivo
 - la soddisfazione delle aspettative del Cliente
- d) Categorizzazione della clientela
 - la tipologia
 - le caratteristiche generali
- e) Creazione del rapporto:
 - promozione generica della propria attività
 - promozione mirata
- f) Comunicazione
 - gli strumenti
 - i modi

2. L'Organizzazione

- a) CRM (Customer Relationship Management):
 - conoscenza del cliente
 - statistiche utili
- b) Strumenti per la gestione

- approccio all'innovazione tecnologica
 - strumenti per comunicare
 - strumenti per gestire
- c) Team
- identità
 - coinvolgimento
- d) Competenze
- organizzative
 - relazionali
 - tecniche
- e) Qualità
- filosofia guida dell'attività
 - mezzo per il successo professionale