# Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 5 marzo – 23 luglio 2020

## Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 5 marzo – 23 luglio 2020

**Percorsi formativi co-finanziati dalla Città Metropolitana di Torino-FSE**
**nell'ambito del Catalogo di Formazione Continua ad iniziativa individuale 2019-2021**

Imparare a gestire le relazioni in modo strategico è una competenza chiave per raggiungere performance professionali elevate in ambiti commerciali e di vendita. Chi ricopre un ruolo commerciale e/o di vendita ha infatti come principale obiettivo l'individuazione, lo sviluppo e il mantenimento dei rapporti con i clienti nel tempo. Conoscere il comportamento del cliente è anticiparne i bisogni. Lavorare in ottica di cura del cliente comporta un aumento della qualità del servizio, che è una delle motivazioni fondamentali per le quali un potenziale cliente opta per un determinato prodotto/servizio.

Il corso mira ad affrontare e approfondire gli strumenti e le **strategie di comunicazione e di gestione del cliente**: creare le condizioni necessarie per una buona comunicazione focalizzata su come entrare in empatia, limitare al massimo gli errori e le possibilità di incomprensione facendo leva sulle differenze culturali, gestire obiezioni e reclami, monitorare la soddisfazione del cliente.

Il corso intende fornire conoscenze e metodologie su:

- Fidelizzazione del cliente
- Tecniche di ascolto e comunicazione efficace
- Promozione aziendale
- Negoziazione e problem solving
- Customer satisfaction

**Durata:** 40 ore

**Sede di svolgimento:** Ceipiemonte – Via Nizza 262 int. 56, 1° p. Lingotto – Torino
**Orario:** 18.00 – 20.00 **una volta a settimana**

**Destinatari**
Personale operante (o interessato ad operare) in aziende produttive o di servizi, o altre organizzazioni, occupandosi di gestione diretta della clientela.

Possono beneficiare dei **voucher** messi a disposizione dalla Città Metropolitana di Torino a copertura del 70% del costo del corso:

**- dipendenti** a libro paga (operai, impiegati, quadri, dirigenti, apprendisti, lavoratori percettori di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 148/2015),

**- tirocinan** (esclusi i tirocini curric ri)
- **lavorato autonomi titolari di part Iva,**
**- professi nisti iscritti ad albi, titolari oadiuvanti di micro imp e** (max. 9 dipendenti)**.**

**Frequenza** obbligatoria per almeno 2/3 delle corso
**Attestato nale:** validazione delle competenze

## Quota i partecipazione

€ 132,00 a arico del partecipante (corrisponde al % del co o totale del corso € 440,00). Nel caso lavoratori con ISEE nore o uguale a € 10.000 il voucher può corrispond e al 100% del costo del corso.
Tutte le a e categorie **non beneficiarie di oucher** possono erire dietro pagamento dell'inte costo dei corsi.

## Modali a di adesione

Per aderir è necessario com are il modulo di iscrizione che compare cliccand su **"partecipa".** A procedura terminata sistema invierà n messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitam nte al modulo adesione compilato.

E' inoltre n cessari redisporre ed inviare tutta la documentazione indicata nell'allegato "**Do menti hiesti**".

Le adesion ve anno accolte in ordine di arrivo per un **massimo di 15 partecipanti**.

**ATTENZIO corso in oggetto. Effettuando l'adesione on-line il partecipante si impegna a rispettare le clausole contenute nel modulo. Non è pertanto necessario trasmettere il Modulo, compilato e firmato, via fax o via mail. Vi invitiamo infine a prendere visione del testo aggiornato della privacy policy adottata da CEIPIEMONTE in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 (http://www.centroestero.org/it/privacy.html).**

## Informazioni

**Centro Estero per l'Internazionalizzazione** Scpa
Tel. 011 6700.615/648/669
fci@centroestero.org
www.centroestero.org

Stampa

## Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 05.03.2020 / 23.07.2020
- **Luogo:** Via Nizza 262 int. 56
- **Città:** Torino ( Italia )
- **Data inizio iscrizioni:** 11.11.2019
- **Dat**

## Allegat

Documen da allegare

## Per inf rmazioni

**Centro Es ro per l'Internazionalizzazione**
via Nizza 2 2 int. 56 - Polo Uffici Lingotto
10126 Tor o (TO)
Tel. +39 0 6700615/648/669 Fax +39 011 69 456
Email fci@ entroestero.org

