

# 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 condizione di rapporto di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 148/2015),

- tirocinanti (esclusi i tirocini curricolari)
- lavoratori autonomi titolari di partita Iva,
- professionisti iscritti ad albi, titolari di soadiuvanti di micro imprese (max. 9 dipendenti).

**Frequenza:** obbligatoria per almeno 2/3 delle ore del corso

**Attestato finale:** validazione delle competenze

## Quota di partecipazione

€ 132,00 a carico del partecipante (corrisponde al 30% del costo totale del corso € 440,00). Nel caso i lavoratori con ISEE minore o uguale a € 10.000 il voucher può corrispondere al 100% del costo del corso.

Tutte le altre categorie **non beneficiarie di voucher** possono sottrarre dietro pagamento dell'intero costo dei corsi.

## Modalità di adesione

Per aderire è necessario compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su "**partecipa**". Alla procedura terminata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato.

E' inoltre necessario predisporre ed inviare tutta la documentazione indicata nell'allegato "**Documenti richiesti**".

Le adesioni saranno accolte in ordine di arrivo per un **massimo di 15 partecipanti**.

**ATTENZIONE:** l'adesione si riferisce al 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](http://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
- **Data termine iscrizioni:** 23.07.2020

## **Allegati**

Documenti da allegare

## **Per informazioni**

**Centro Estero per l'Internazionalizzazione**  
via Nizza 222 int. 56 - Polo Uffici Lingotto  
10126 Torino (TO)  
Tel. +39 011 6700615/648/669 Fax +39 011 6904456  
Email fci@centroestero.org