

# Costruzione, gestione e sviluppo della relazione con il cliente

Torino, 12 gennaio - 25 maggio 2023

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

Torino, 12 gennaio - 25 maggio 2023

Percorsi formativi co-finanziati da Fondo Sociale Europeo  
nell'ambito del Catalogo di Formazione Continua ad iniziativa individuale 2022 della Regione Piemonte

### Obiettivi:

Imparare a gestire le relazioni in modo strategico: individuare, sviluppare e consolidare nel tempo i rapporti con i clienti

Imparare a conoscere il comportamento del cliente e ad anticiparne i bisogni.

Acquisire una metodologia di lavoro focalizzato all'aumento della qualità del servizio al cliente

Fornire effettive competenze per la gestione delle relazioni con i clienti, tenendo conto delle specifiche leva sulle differenze culturali

### Contenuti:

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

**Durata:** 40 ore

**Sede di svolgimento:** Le lezioni si svolgeranno on-line su piattaforma Zoom o Teams

**Orario:** 18.00 – 20.00 una volta a settimana, al giovedì.

Le date di realizzazione al momento sono solo indicative e potrebbero subire delle variazioni, in quanto sono subordinate all'approvazione dei voucher da parte della Regione Piemonte.

### Destinatari

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

Possono beneficiare dei **voucher** messi a disposizione dalla Regione Piemonte a copertura del 70% del costo del corso:

- dipendenti a libro paga (operai, impiegati, quadri, dirigenti, apprendisti, lavoratori percettori di ammortizzatori sociali in sostanza di rapporto di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 148/2015).
- tirocinanti (esclusi i tirocini curriculari)
- lavoratori autonomi titolari di partita Iva
- professionisti iscritti ad albi
- titolari e/o padroni di micro imprese (max. 5 dipendenti)

**Frequenza:** obbligatoria per almeno 2/3 delle ore corsive.

**Attestato finale:** validazione delle competenze

## Quota di partecipazione

**€ 132,00** al carico del partecipante (corrispondente al 30% del costo totale del corso € 440,00). Nel caso dei lavoratori con ISEE superiore o uguale a € 10.000 il voucher può corrispondere al 100% del costo del corso. In assenza dei requisiti per beneficio del voucher è possibile aderire con pagamento dell'intero costo del corso.

## Modalità di adesione

Per aderire è necessario compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su "partecipa". Alla procedura terminata sul 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 verranno accolte in ordine di arrivo per un **massimo di 15 partecipanti**.

[Stampa](#)

## Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 12.01.2023 / 25.05.2023
- **Luogo:** Via Nizza 262 int. 56
- **Città:** Torino ( Italia )
- **Posti totali:** 15
- **Posti disponibili:** 0
- **Data inizio iscrizioni:** 28.09.2022
- **Data fine iscrizioni:** 25.10.2022
- **Orario fine iscrizioni:** 23:00

## Allegati

Documenti richiesti

Informativa Privacy destinatari formazione continua

## Per informazioni

### **Centro Estero per l'Internazionalizzazione**

via Nizza 222 int. 56 - Polo Uffici Lingotto  
10126 Torino (TO)

Maddalena Covello, Fabrizia Pasqua, Stefania Soi  
Tel. +39 011 6700.669/619/615  
Email [fci@centroestero.org](mailto:fci@centroestero.org)