

“LA RELAZIONE ECCELLENTE”

LINEE GUIDA

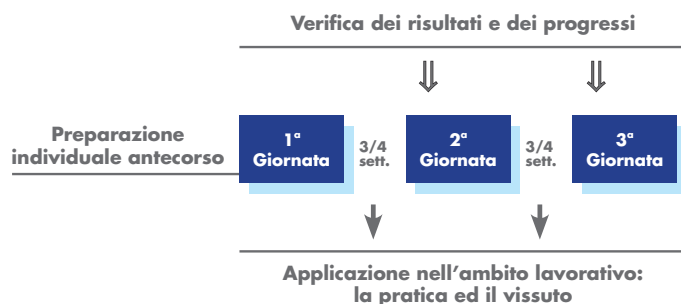
- △ Favorire la conoscenza e lo sviluppo delle attitudini personali
- △ Accrescere la capacità e l'abilità nel trattare con i clienti
- △ Favorire lo sviluppo di una mentalità commerciale che agevoli la costruzione di una forte partnership con i clienti
- △ Offrire stimoli e strumenti atti a rafforzare e migliorare l'immagine dell'azienda
- △ Sviluppare il senso di appartenenza

CONTENUTI

- La preparazione come garanzia di successo
- Il processo di auto-motivazione e motivazione
- La comunicazione come espressione della propria capacità di influire positivamente sugli altri
- La cultura del servizio al cliente esterno ed al cliente interno
- La gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- I principi fondamentali della negoziazione
- La gestione della “risorsa tempo”

METODO E TIMING

Tre mesi di training attivo sul campo intervallato da tre incontri operativi di verifica e pianificazione del lavoro



STRUTTURATO PER

Operatori che sviluppano la loro attività di Assistenza Tecnica e di Relazione a diretto contatto con il Cliente