

GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE DELLO STUDIO PROFESSIONALE

SEDI E DATE

Milano

Il calendario completo di date e orari è disponibile in calce alla brochure.

PRESENTAZIONE

Il corso ha lo scopo di aiutare i dipendenti a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri processi di comunicazione, migliorando la qualità percepita del servizio da parte della clientela e riducendo i contatti sterili con i clienti, educandoli al corretto approccio con lo studio.

Un focus particolare verrà dato all'impostazione della comunicazione da adottare con il cliente in una prima fase di gestione di un eventuale recupero del credito

PROGRAMMA

Il corso ha lo scopo di aiutare i dipendenti a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri processi di comunicazione, migliorando la qualità percepita del servizio da parte della clientela e riducendo i contatti sterili con i clienti, educandoli al corretto approccio con lo studio.

Un focus particolare verrà dato all'impostazione della comunicazione da adottare con il cliente in una prima fase di gestione di un eventuale recupero del credito

- La comunicazione nell'accoglienza al cliente e l'ottimizzazione dei tempi
- La gestione delle aspettative del cliente e la costruzione di relazioni di fiducia
- La gestione della comunicazione via mail e telefonica
- Le conversazioni difficili con i clienti:
 - come gestire le situazioni in cui il cliente ha torto
 - come gestire il cliente che non porta i documenti
 - la gestione dei reclami e delle non conformità
- Il recupero bonario dei crediti: la procedura dei solleciti

CORPO DOCENTE

Mario Gelsomino

Consulente senior - Formatore Coach Manageriale

MATERIALE DIDATTICO

La quota di partecipazione comprende il seguente materiale:

1 DISPENSA tecnico-operativa FORMATO PDF



Formato PDF

Attraverso l'utilizzo delle credenziali riservate, il partecipante potrà accedere all'Area Clienti sul sito di Euroconference per:

- visionare preventivamente e stampare il materiale didattico utilizzato in aula (il materiale didattico viene fornito esclusivamente in formato PDF)
- consultare e stampare l'eventuale documentazione di approfondimento

Tre giorni prima di ogni incontro formativo i partecipanti ricevono, nella propria casella di posta elettronica, un promemoria contenente l'indicazione del programma dell'incontro, dei docenti e il link diretto all'Area Clienti dove è possibile visionare in anticipo il materiale.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

€ 120,00 + IVA

ISCRIVITI ONLINE ▶

QUOTE DI PARTECIPAZIONE - FONDO PROFESSIONI

Quota intera di partecipazione

€ 120,00 + IVA

Cumulabile con sconto Privilege Card

Rimborso FondoProfessioni

€ 84,00

I finanziamenti di FondoProfessioni si applicano sulle quote intere da listino

Costo reale a carico dello studio

€ 36,00

QUOTE DI PARTECIPAZIONE PRIVILEGE CARD Per iscrizioni 10 giorni prima della data d'inizio evento



PLATINUM
€ 90,00 + IVA



GOLD
€ 96,00 + IVA



BLU
€ 102,00 + IVA

Avviso 02/16 chiuso per esaurimento risorse: al momento sono sospese le richieste di rimborso a Fondoprofessioni fino all'apertura di un nuovo Avviso.

[Scarica il calendario completo dell'evento >](#)

[Scarica la scheda d'iscrizione dell'evento >](#)