Euroconference

in collaborazione con Agorà Ricerca e Formazione

Seminario (1 giornata intera)

GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I CLIENTI DELLO STUDIO PROFESSIONALE

EVENTO GRATUITO
Finanziato da FONDOPROFESSIONI

SEDI e DATE I *Orario: 09.00 – 13.00 | 14.00 – 18.00*

BOLOGNA 21 novembre 2017
AC Hotel Bologna
Via Sebastiano Serlio, 28

FIRENZE 30 novembre 2017
Mercure Firenze Centro
Via Nazionale, 21/23 R

MILANO 13 novembre 2017
Auriga Hotel
Via Giovanni Battista Pirelli, 7

CORPO DOCENTE

I docenti saranno scelti tra i più noti e stimati **professionisti del settore** che collaborano con Euroconference coordinati dal Comitato Scientifico

MATERIALE DIDATTICO

1 DISPENSA tecnico-operativa

contenente le slide predisposte dai docenti.

REQUISITI OBBLIGATORI

- Lo Studio deve essere iscritto a **FPRO-Fondoprofessioni** (adesione gratuita)
- È obbligatorio inviare con l'iscrizione **copia del Cassetto Previdenziale** (videata fondi interprofessionali)
- I destinatari dell'attività formativa sono **dipendenti e/o apprendisti** di Studi/Aziende iscritti a Fondoprofessioni
- È richiesta la **frequenza minima del 70%** delle ore totali

PROGRAMMA *1 giornata intera*

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
- L'educazione al cliente e la *comakership*
- La gestione delle riunioni con i clienti
- La gestione della comunicazione via *mail*
- La gestione della comunicazione telefonica
- La gestione dei clienti difficili: classificazione e tipologia di cliente difficile e relativi rimedi
- 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