

Seminario (1 giornata intera)

GESTIONE DELLE SCADENZE E RELAZIONI CON IL CLIENTE DELLO STUDIO PROFESSIONALE

EVENTO GRATUITO

Finanziato da FONDOPROFESSIONI

SEDI e DATE | Orario: 09.00 - 13.00 | 14.00 - 18.00**BOLOGNA**Mercure Bologna Centro
Via Cesare Boldrini, 11

28 aprile 2017

FIRENZEMercure Firenze Centro
Lungarno Tempio, 44

27 aprile 2017

MILANOSede Team System
Piazza Indro Montanelli, 20
Sesto San Giovanni (MI)

27 marzo 2017

PROGRAMMA**1 giornata intera****Metodi e organizzazione del lavoro per i la redazione dei bilanci e dei dichiarativi**

- La stesura dell'elenco clienti e l'invio della circolare ai clienti
- Analisi delle problematiche delle campagne precedenti e degli avvisi bonari
- Fascicoli, la raccolta dei dati e le pratiche complesse: come anticiparne i tempi di predisposizione
- La sottoscrizione dell'impegno alla trasmissione telematica
- La pianificazione e il monitoraggio degli incarichi
- Pianificazione ed esecuzione dei controlli e della supervisione: analisi dei rischi e predisposizione di *check-list*
- La gestione del rapporto con il cliente e la collaborazione nella fornitura della documentazione
- La spedizione telematica e la conservazione dei fascicoli
- La *privacy* nelle trasmissioni telematiche

La gestione della relazione con il cliente dello studio professionale

- 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

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