

ACCOGLIENZA E SEGRETERIA

Il Front Office per dare
un'immagine positiva dell'azienda

Vi è mai capitato di telefonare in un ufficio e di sentire una voce che dice "pronto" in tono strascicato e senza neanche citare l'azienda? Comprereste un prodotto o un servizio da questo tipo di impresa? Oggi nell'era dell'e-mail la prima immagine dell'azienda passa comunque dal telefono o dalla reception.

Apindustria propone un **corso operativo per formare gli operatori del centralino e dell'accoglienza** e fornire loro strumenti, entusiasmo e la giusta carica **per affrontare ogni cliente come se fosse il migliore dell'azienda o ogni nuovo contatto per trasformarlo in cliente.**



VENERDÌ 10 APRILE

ORE 09.00 - 13.00



IN DIRETTA STREAMING



RELATORE

Eros Tugnoli

Formatore e consulente specializzato nella formazione dei venditori e in progetti di sviluppo commerciali oltrechè nelle aree comunicazione e marketing.



COSTO PER PARTECIPANTE

€ 130 + Iva (azienda associata)

€ 180 + Iva (azienda non associata)

**Per iscriverti
[clicca qui](#)**

Programma

Il ruolo del personale FRONTLINE di primo contatto

- Lo stile proprio e la filosofia dell'Azienda
- La soddisfazione del Cliente come obiettivo prioritario
- Il cliente: caratteristiche psicologiche e relazionali
- La prima impressione: Esprimersi in modo efficiente e cordiale
- La psicologia dell'accoglienza e l'ascolto
- La gestione telefonica e via mail del cliente: come cambia nell'era del web
- Come affrontare i disagi e i reclami del Cliente (la cortesia non è tutto...)
- Autorevolezza e comprensione delle problematiche
- Raccogliere informazioni per l'azienda



**Per iscriverti
clicca qui**

IMPORTANTE: INDICAZIONI PER LA PARTECIPAZIONE AI CORSI

1. L'iscrizione è possibile solo compilando il form online dedicato. Per richieste particolari potete scrivere a corsi@api.mn.it oppure telefonare allo 0376221823 chiedendo dell'Ufficio Formazione.

2. Il corso viene realizzato al raggiungimento del numero minimo di iscritti. In caso di conferma del corso riceverete una e-mail con tutti i dettagli e i riferimenti per il pagamento. **Per eventuali cambiamenti di data e/o annullamento del corso sarete contattati telefonicamente** dall'Ufficio Formazione.

3. Nel caso non ricevete l'e-mail e/o la telefonata da parte nostra vi chiediamo di chiamare allo 0376221823 per verificare la conferma del corso oppure di consultare il calendario sul sito in caso gli uffici siano già chiusi.

4. Avviso tardivo di impossibilità di partecipazione: penale prevista

In caso di impossibilità a partecipare al corso, è necessario comunicare la disdetta almeno 2 giorni prima della data prevista. In caso contrario, verrà applicata una penale del 50% dell'importo del corso.