

IL BACK OFFICE EFFICACE

SCOPRI LE COMPETENZE INDISPENSABILI

Giovedì 6 febbraio ore 09.00

Per un buon back office **non basta saper gestire i clienti esterni** ma è importante anche **creare un gruppo di lavoro interno** coeso e collaborativo (sono i cosiddetti **clienti interni**).

Apindustria organizza un corso per approfondire **le strategie per il perfetto back office** partendo dal miglioramento della cooperazione tra il personale interno e arrivando alla **gestione ottimale dei clienti**, anche quelli più esigenti.

GIOVEDÌ 6 FEBBRAIO
9:00 - 18:00



PALAZZO ALPI
VIA ILARIA ALPI, 4
MANTOVA



CONTENUTI

LA GESTIONE DEL CLIENTE INTERNO

- Dal gruppo al team
- Il processo comunicativo: confronto e scambio, filtri, ascolto, feedback
- L'uso dell'assertività nelle fasi critiche della relazione tra colleghi
- Mai più conflitti tra colleghi: i 4 must della visione olistica del confronto
- Dall'individualismo alla piena collaborazione.

LA GESTIONE DEL CLIENTE ESTERNO

- L'uso corretto del telefono
- La gestione dei clienti "difficili"
- Il time management: come organizzare urgenze e priorità
- Come governare stress e frustrazione.



RELATORE

Dott. Stefano Donati

Formatore e Consulente in area marketing e vendite.

Per iscriverti:

Puoi **clicare qui**

Puoi compilare il **Coupon** sottostante ed inviarlo via FAX allo **0376.221815** oppure Via Mail a **formazione@api.mn.it**

COSTO DEL CORSO

€ 140 + Iva (azienda associata)

€ 190 + Iva (azienda non associata)

COUPON DI ISCRIZIONE

AZIENDA REFERENTE

ATTIVITÀ

TEL FAX EMAIL

ISCRIVE N° PARTECIPANTE/I al **Corso "Il back office efficace"**

NOME E COGNOME PARTECIPANTE

NOME E COGNOME PARTECIPANTE

La realizzazione del seminario è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di iscritti. Con la compilazione del coupon autorizzo l'utilizzo dei dati indicati in base al Regolamento (UE) 2016/679 ai fini dell'attività associativa di Apindustria.