

ACCOGLIENZA E SEGRETERIA

Il front office efficace per un'immagine positiva dell'azienda

Martedì 27 ottobre alle 14.30

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.**

MARTEDÌ 27 OTTOBRE
ORE 14.30 - 18.30



presso **APINDUSTRIA**
VIA ILARIA ALPI, 4
MANTOVA (MN)



CONTENUTI

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



RELATORE

Eros Tugnoli

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

Per iscriverti:

Puoi **clicare qui**

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

COSTO per partecipante

€ 90 + Iva (azienda associata)

€ 140 + Iva (azienda non associata)

COUPON DI ISCRIZIONE

AZIENDA REFERENTE
ATTIVITÀ
TEL FAX EMAIL
ISCRIVE N° PARTECIPANTE/I al **Corso "Accoglienza e segreteria - Front Office"**
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.