



LA GESTIONE DEL CLIENTE DIFFICILE

Spesso siamo portati a pensare che il miglior cliente sia quello che non si lamenta mai. In realtà i "clienti difficili" sono una risorsa importante per il venditore che analizzando le contestazioni può arrivare a garantirne la piena soddisfazione.

Per fare questo tuttavia occorre cambiare approccio e il corso illustrerà ai partecipanti come affrontare al meglio la trattativa con il cliente, presentando le tecniche, le metodologie e gli esempi pratici per gestire il "cliente difficile" e trasformare i reclami in occasione di maggiore soddisfazione.



PROGRAMMA – modulo da 4 ore

- "La Qualità del Servizio" e la soddisfazione del cliente come obiettivo prioritario (concetto del Customer Dream)
- L'identificazione con il cliente
- Il reclamo e la sua gestione (rendimento del Customer Dream)
- Comportamenti che stimolano la sintonia
- Il costo del cambiamento
- La comunicazione convincente: atteggiamento, voce, tono, empatia
- La filosofia della soddisfazione del cliente
- Analisi di casi aziendali

DATA

MERCOLEDÌ
11 LUGLIO 2012
ore 14.30 - 18.30

SEDE

API MANTOVA
via Alpi, 4 Mantova
*(Polo formativo Zona Trincerone –
vicino Ospedale C. Poma di Mantova)*

RELATORE

Claudia Giugni
–
*Consulenti in area commerciale,
organizzazione e gestione risorse
umane*

INTERESSATI

Imprenditori, loro stretti
collaboratori, Venditori,
Responsabili del servizio clienti

COSTI DI ISCRIZIONE

Quota di partecipazione (pagamento con bonifico o assegno/contante presso la segreteria del corso):

- ❑ **115,00 € + IVA (tot. 139,15)** per le aziende associate
- ❑ **130,00 € + IVA (tot. 157,30)** per le aziende NON associate

*Dati per effettuare il pagamento: **BONIFICO INTESTATO API SERVIZI SRL**
presso MPS Banca Agricola Mantovana **IBAN IT 85F0103011502000010104875***

Le aziende interessate possono effettuare l'iscrizione al corso, inviando al fax 0376/221815 o tramite mail all'indirizzo di posta elettronica: info@api.mn.it.

FAX 0376 / 221815

COUPON DI ADESIONE

RAGIONE SOCIALEREFERENTE
VIA CAP.....
COMUNE..... N° TEL. N° FAX
E-MAIL
P. IVA C.F.

ISCRIVE N° PARTECIPANTI AL CORSO "La Gestione del Cliente Difficile"

LA REALIZZAZIONE DEL CORSO E' SUBORDINATA AL RAGGIUNGIMENTO DI UN NUMERO MINIMO DI ISCRITTI. Sarà data successiva comunicazione di conferma.

I Dati forniti saranno trattati nel rispetto del Codice della Privacy DLgs. 196/03 e ai soli fini dell'organizzazione del corso.