

# L'ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA E L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE

**Giovedì 5 dicembre 2013 ore 14.30**

Il personale di front-line assume una rilevanza strategica in quanto è il punto d'incontro con il Cliente. Tale esigenza viene maggiormente sensibilizzata se il personale è preposto all' "accoglienza", sia scritta, sia telefonica, sia diretta.

La fidelizzazione e la soddisfazione dei clienti viene fortemente influenzata dall' abilità comunicativa degli addetti. L'intervento che proponiamo parte dall'esigenza di analizzare il cliente e, soprattutto, le sue esigenze inesprese, per poi adattare i comportamenti del personale di front-line al concetto di vera Customer-Satisfaction.



| DATA                                                               | SEDE                                                                                                                                 | RELATORE                                                                                                | DESTINATARI                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Giovedì</b><br><b>5 DICEMBRE 2013</b><br>Orario<br>14.30//18.30 | <b>APINDUSTRIA</b><br><b>Via I. Alpi 4, Mantova</b><br>(Polo Formativo, In Zona<br>Trincerone vicino Ospedale<br>C. poma di Mantova) | <b>Eros Tugnoli</b><br>Consulente in area<br>commerciale,<br>organizzazione e gestione<br>risorse umane | Piccole e Medie Imprese,<br>Imprenditori, Responsabili e<br>Operatori uffici commerciali |

## PROGRAMMA

- Il ruolo del FRONT-LINE: Professionalità/Professionalismo
- Lo stile proprio e la filosofia dell'Azienda: come impostare delle procedure di Qualità
- La soddisfazione del Cliente come obiettivo prioritario
- Il Cliente: caratteristiche psicologiche e relazionali
- La prima impressione: il bivio per il Cliente per decidere se lavorare con noi o no
- La psicologia dell'accoglienza e l'ascolto
- La gestione telefonica e via mail del Cliente
- Esprimersi in modo efficiente e cordiale
- Come affrontare i disagi e i reclami del Cliente (la cortesia non è tutto...)
- Autorevolezza e comprensione delle problematiche
- Post vendita e azioni propositive di mantenimento del Cliente

## QUOTE DI ISCRIZIONE

Dati per effettuare il pagamento: **BONIFICO INTESTATO API SERVIZI SRL UNIPERSONALE (C.F. e P.I. 02129610206 R.I. 226525) presso MPS IBAN IT 85F0103011502000010104875**

- ☐ **115,00 € + IVA** per le aziende associate  
☐ **130,00 € + IVA** per le aziende NON associate

Le Aziende interessate possono effettuare l'iscrizione inviando al fax **0376/221815** o all'email [info@api.mn.it](mailto:info@api.mn.it) la presente scheda di **adesione, entro venerdì 29 novembre 2013.**

**COUPON DI ADESIONE**

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

**ISCRIVE N° ..... PARTECIPANTI AL CORSO "L'ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA E L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE"**

NOME E COGNOME .....

NOME E COGNOME .....

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.