



COSEFI
Confindustria Firenze Formazione



IMPRESA
FORMAZIONE
TOSCANA



Industria Servizi Formazione Srl
a socio unico

La Customer Satisfaction e il Key Account Management per la fidelizzazione dei clienti



Vendite e marketing



COSEFI
Confindustria Firenze Formazione



IMPRESA
FORMAZIONE
TOSCANA



Industria Servizi Formazione Srl
a socio unico

La Customer Satisfaction e il Key Account Management per la fidelizzazione dei clienti

Date: 3 - 10 - 17 ottobre 2022

Le strategie di Customer Satisfaction e di Key Account Management, volte ad individuare e soddisfare i bisogni della clientela in tutte le fasi della 'Customer Experience', sono in grado di garantire alle aziende un successo duraturo nel tempo, oltre a rappresentare spesso un elemento di forte differenziazione competitiva sul mercato.

DESTINATARI

Vertice aziendale, Direzione Commerciale, Funzionari di vendita, Assistenza Clienti e Back Office commerciale

CONTENUTI

Il percorso erogato in 3 moduli online vuole trasmettere le conoscenze e gli strumenti legati ai temi della qualità del servizio, della gestione dei reclami e del Key Account Management, attraverso indicazioni pratiche che possono essere immediatamente utilizzate in azienda

1° Modulo

La Customer Satisfaction: la qualità del servizio per il successo aziendale

In una fase in cui le 'recensioni' e le esperienze dei clienti diventano sempre più rilevanti nel condizionare gli acquisti futuri, la capacità di individuare e soddisfare tutti i bisogni, anche quelli inespressi, diventa un elemento basilare per qualsiasi azienda di successo. Comprendere i comportamenti dei clienti e strutturare una 'Customer Experience' in grado di dare una risposta di qualità al cliente in tutte le fasi che egli attraversa, dev'essere quindi un obiettivo prioritario, dal raggiungimento del quale dipende la capacità di fidelizzare il cliente e quindi di garantire all'azienda successi duraturi nel tempo.

Programma

- ✓ L'importanza della fidelizzazione della clientela
- ✓ I comportamenti e i bisogni dei clienti
- ✓ I principali motivi per cui si perdono i clienti
- ✓ La 'Customer Experience'
- ✓ L'importanza dei metodi di lavoro
- ✓ Strumenti per la raccolta di feedback da parte dei clienti

2° Modulo

La comunicazione con il cliente e la gestione dei reclami

I problemi di comunicazione con il personale del fornitore sono uno delle principali cause di insoddisfazione della clientela. Investimenti imponenti in innovazione e in marketing possono essere vanificati dalla gestione inefficace delle interazioni con i clienti. Ciò è ancora più vero in un momento delicato come la gestione dei reclami, durante il quale subentrano anche particolari stati emotivi, spesso difficili da gestire. Il corso intende quindi trasmettere i principi fondamentali della comunicazione efficace, applicandoli alla relazione con il cliente e approfondendo il tema della gestione dei reclami.

Programma

- ✓ L'importanza della comunicazione nella soddisfazione del cliente
- ✓ Parole da utilizzare e parole da evitare
- ✓ Comunicazione verbale, para verbale, non verbale
- ✓ Come riconoscere e gestire le condizioni emotive del cliente
- ✓ Modalità efficaci per rispondere ai reclami

3° Modulo

Il Key Account Management e la fidelizzazione dei clienti

Le organizzazioni di maggiore successo presentano spesso un tratto comune, ossia la cura e la vicinanza al cliente nell'ottica della fidelizzazione. Toppo spesso le aziende pongono l'enfasi sulla conquista di clienti nuovi, non dedicando la necessaria attenzione all'analisi del portafoglio clienti attuale e all'ottimizzazione dei rapporti con i clienti più rilevanti. Il seminario intende trasferire ai partecipanti gli strumenti necessari per individuare i clienti strategici, impostare le strategie più efficaci nei loro confronti e monitorare l'andamento del rapporto "azienda-cliente" attraverso l'utilizzo di indicatori specifici.

Programma

- ✓ Importanza e valore della fedeltà del cliente
- ✓ Il tasso di fidelizzazione
- ✓ Il tasso di defezione
- ✓ L'indice di retention
- ✓ Il VAN – Valore Attuale Netto del cliente
- ✓ Metodi per l'individuazione dei clienti strategici
- ✓ Strategie di fidelizzazione
- ✓ Da "venditore" a "Key Account Manager"
- ✓ Il ruolo del Key Account Manager
- ✓ I vantaggi del Key Account Management per il cliente
- ✓ I vantaggi del Key Account Management per il fornitore

DOCENTI



Nicola Zanella – Libero professionista nel campo della formazione e della consulenza per imprese private, enti pubblici e associazioni di categoria. Docente in master post-universitari presso Università Cattolica di Milano e presso il MIB di Trieste

METODOLOGIA DIDATTICA

Tutti gli argomenti del Corso sono affrontati attraverso una metodologia didattica pratica (case study esempi, confronto d'aula) e interattiva

SEDE DEI CORSI / MODALITÀ DI EROGAZIONE

Si specifica che il corso si svolgerà a distanza in modalità FAD sincrona tramite Microsoft Teams

 DURATA	 DATE E ORARI	€ PREZZO ASSOCIATI	€ PREZZO NON ASSOCIATI
9 ORE	lunedì 3 ottobre lunedì 10 ottobre lunedì 17 ottobre Orario 09.30-12.30	€ 290,00 + iva	€ 390,00 + iva

MODULO DI ADESIONE E CONFERMA CORSO

Per formalizzare l'iscrizione è necessario, almeno 6 giorni prima dell'inizio del corso, compilare la scheda d'iscrizione online tramite il sito www.cosefi.it che ha valore di impegno alla partecipazione al corso. L'avvio dei corsi sarà confermato via E-mail a raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsti. In caso di annullamento o di slittamento della data di avvio, comunicheremo tempestivamente le variazioni

TEMPI DI RINUNCIA

L'eventuale rinuncia dovrà essere comunicata almeno 3 giorni prima dell'inizio del corso via e-mail. In tal caso COSEFI rimborserà l'intera quota di partecipazione, salvo indicazione da parte dell'impresa di voler trasferire l'iscrizione ad un altro corso o ad un'edizione successiva dello stesso, se prevista. (Si ricorda che è sempre possibile sostituire la persona iscritta). Nel caso in cui, invece, tale rinuncia pervenga oltre il termine sopraindicato, COSEFI fatturerà il 30% dell'intera quota di partecipazione. Infine, l'assenza del partecipante alle giornate formative successive all'inizio del corso non dà diritto al rimborso né parziale né totale della quota di partecipazione prevista.

FINANZIAMENTI:

I corsi sono finanziabili attraverso l'utilizzo del conto formazione di Fondimpresa e/o Fondirigenti. Affidati a Cosefi per essere supportato nella richiesta di finanziamento al Fondo

Interprofessionale. Per informazioni sull'utilizzo del conto formazione aziendale è possibile scrivere a viviana.bugatti@confindustriafirenze.it

MODALITA' DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE:

Il versamento della quota di partecipazione dovrà essere anticipato e avvenire tramite bonifico bancario **INTESA SAN PAOLO AG. 6 - IBAN IT86B0306902904100000000770** a seguito della conferma (tramite e-mail) dell'avvio del corso. La frequenza al corso sarà possibile solo dando evidenza dell'avvenuto pagamento. La fattura sarà emessa dopo l'avvio del corso (salvo richieste particolari da concordare con Cosefi).

ALTRE INFO

- Dalla seconda persona iscritta si applica il 10% di sconto sulla quota di partecipazione
- Ad ogni partecipante sarà rilasciato un **ATTESTATO** di partecipazione
- Il percorso formativo può essere realizzato in forma "residenziale"
- Il corso si realizza con un minimo di 8 partecipanti

PER INFORMAZIONI:

Dott.ssa Viviana Bugatti

Tel. 055/2707234 - Cell. +39 334 6610863 – E-mail: viviana.bugatti@confindustriafirenze.it

Sei interessato all'argomento?

Vorresti realizzare un training customizzato nella tua azienda?

Contattaci per una consulenza gratuita.

Analizziamo le tue esigenze e in funzione dei tuoi obiettivi, progettiamo insieme un percorso personalizzato, efficace e innovativo.