

“La gestione di situazioni critiche verso i clienti esterni”

Obiettivi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Comprendere il senso dell’ “orientamento al cliente”: accogliimento, comprensione bisogni ed aspettative, facilitare una “experience”, il senso del servizio eccellente che supera le aspettative.
- Comprendere emozioni, pensieri, bisogni, aspettative, atteggiamenti in clienti con caratteristiche e personalità diverse.
- La gestione di situazioni win-win come base della soddisfazione del cliente (e di se stessi).
- Processi e percorsi di ristrutturazione della relazione.

Contenuti

- La costruzione di un modello di servizio e di soddisfazione del cliente.
- Tecniche di comunicazione e relazione adattati al contesto ed all’interlocutore.
- Tecniche di gestione e superamento dei conflitti.
- La gestione delle emozioni e dei pensieri killer nella relazione con un cliente.
- La costruzione di una customer experience.
- La motivazione personale, il senso di auto-efficacia, la gestione dello stress e delle frustrazioni in un contesto di front end.

Metodologia didattica

Nel corso si alterneranno momenti di lezione teorica con frequenti momenti di esercitazione. Le esercitazioni, saranno basate sia su casi esterni al contesto Aziendale sia su auto-casi costruiti “in diretta” con i partecipanti. Al termine del corso verrà effettuata una di auto valutazione sui miglioramenti conseguiti e sulle competenze acquisite.

Articolazione

2 giornate continuative

N. partecipanti

Aula di 12/15 partecipanti.

Docenti

Un trainer/coach senior con competenze organizzativo/manageriali e comportamentali.

Organizzazione

Aula plenaria e una saletta di appoggio.