

LA GESTIONE DEL RECLAMO **La gestione del post vendita : dare assistenza e gestire il reclamo** **1 Giorno**

Il corso ha l'obiettivo di valorizzare la gestione del servizio di post vendita quale componente fondamentale del processo di fidelizzazione del cliente, identificando le tecniche relazionali più efficaci per migliorare la soddisfazione globale del cliente.



PROGRAMMA in una giornata

La cultura del servizio e la catena interna della fornitura
Conoscere il cliente
Il ciclo del servizio
Le tipologie di clientela
La comunicazione efficace
La comunicazione telefonica
Il cliente difficile
Da problema a opportunità

A CHI E' RIVOLTO

Titolari, dirigenti, responsabili vendita, assistenti.

AZIONI POSSIBILI POST CORSO

Formazione all'uso COMMERCIALE del telefono: Telemarketing e Teleselling
Verifica incarichi e organigramma aziendale;
Verifica adozione misure minime;
Affiancamento incaricati gestione
TELEMARKETING

DOCENTE

Agostino Oliveri

Diplomato in Ragioneria-Informatica, inizia la sua attività aprendo una azienda che ha coordinato e diretto per 10 anni gestendo fino a 15 dipendenti.

Specializzato nel D.lgs Privacy 196/03, ad oggi è Privacy Consulting Certificated



in grado di offrire la massima competenza anche in : Vendita, Comunicazione, Telemarketing e Mailing, ricerca clienti e gestione DB informativo.