



CUSTOMER SERVICE...UN RUOLO COMMERCIALE CHE FA LA DIFFERENZA - 16 ore

Tutti i post-vendita, assistenza clienti, customer care, customer service, back office sono accomunati da un'unica missione, quella di garantire che per il cliente (e per l'azienda), tutto si concluda nel migliore dei modi. Le competenze da coltivare vanno da quelle tecniche (come funzionano prodotti e servizi), a quelle aziendali (come funzionano i processi, quali sono tempi e procedure), a quelle commerciali (saper negoziare per trovare un punto d'accordo), a quelle psicologiche (capire su quali leve giocare la partita con **quel** cliente). Oltre a saper promuovere vendite future.

Il corso fornirà una metodologia di processo per avere la certezza di **mantenere il controllo della situazione**, anche con i casi e i clienti più complessi, e **strumenti pratici** da applicare immediatamente alla propria realtà.

OBIETTIVI DEL CORSO:

- **Ridefinire il ruolo del Customer Service oggi**, nelle aspettative dei clienti e nel raggiungimento degli obiettivi commerciali di breve, medio e lungo termine;
- Aumentare le conoscenze e le competenze commerciali di chi gestisce i rapporti con i clienti, in modo da trasformare un ruolo reattivo in un **ruolo proattivo**, contribuendo alle vendite e alla fidelizzazione dei clienti-chiave;
- Saper applicare una **Metodologia** nella gestione di qualsiasi tipo di telefonata, in entrata e in uscita, così da mantenere sempre il controllo della situazione;
- **Potenziare flessibilità, autocontrollo e creatività** nella soluzione di problemi complessi e nelle relazioni più delicate con i clienti;
- **Saper inquadrare velocemente le principali tipologie di clienti**, per capire "cosa c'è sotto" ogni richiesta giocando la partita negoziale sia sugli elementi hard, sia su quelli più soft;
- **Esaminare le situazioni critiche concrete** che i partecipanti si trovano ad affrontare, per trovare le adeguate contromisure;
- **Allenare le capacità di comunicazione, negoziazione, trattativa** dei partecipanti per renderli più sicuri e sereni nella gestione dei clienti.

DESTINATARI:

Post-vendita, Assistenza clienti, Customer Care, Customer Service, Back office.

PROGRAMMA:

- Gestione delle relazioni in tempi difficili: cambiamenti nei clienti, cambiamenti nei comportamenti;
- Le nuove leve negoziali;
- Customer Service: il ruolo è cambiato;
- Relazioni interne, relazioni esterne;
- Il modello Start from the End;
- Le nuove fasi della relazione commerciale: una Metodologia su 5 dita;
- La matrice delle informazioni: F vs P;
- Le principali tipologie di clienti: dal "cosa chiede" al "cosa vuole in realtà";
- **Think Marketing Approach** per costruire la soddisfazione;
- Le **Killer-Questions** per andare oltre;
- Cosa si aspetta in realtà il cliente dai tuoi comportamenti;
- Chiudere con il sistema A.S.C.;
- Situazioni/soluzioni;
- Mettiti in gioco e verifica le tue capacità negoziali.

DURATA: 16 ore

CALENDARIO:

1° EDIZIONE: 30 aprile, 14, 22 e 28 maggio 2025; ORARIO: 13:30 – 17:30 eccetto il 22 maggio con orario 8:30-12:30

2° EDIZIONE: novembre 2025, date da definire

SEDE: Il corso si svolgerà interamente in **videoconferenza**

DOCENTE: *Daniela Bassetto* Ha una lunga esperienza internazionale come Direttore Marketing, Vendite, Comunicazione, Risorse Umane in gruppi multinazionali Ha gestito team e progetti multiculturali in contesti internazionali. Attualmente è Executive Project Leader per progetti d'innovazione in azienda, utilizzando le metodologie Lean e Agile, docente Master in Università e Business Schools, Coach professionista, trainer, e Licensed Practitioner of Neurolinguistic Programming. Ha sviluppato una nuova metodologia che garantisce il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi voluti: "Interactive Training – T.I.A. Training in Action."

QUOTA INDIVIDUALE DI ISCRIZIONE:

€ 480 + IVA per Aziende Associate Confindustria Toscana Sud

€ 520 + IVA per Aziende non Associate Confindustria Toscana Sud

➤ Per **iscriverti** clicca [qui](#).

[Clicca qui per tornare al calendario](#)

ASSOSERVIZI s.r.l. Società Unipersonale di Servizi di Confindustria Toscana Sud

Via Roma, 2 – 52100 Arezzo TEL. 0575 39941 www.assoservizisrl.it PEC info@pec.assoservizisrl.it

capitale sociale € 96.900,00 i.v. – REA Arezzo Nr. 110104 – C.F./P.IVA Nr. Iscr. Reg. 01508740519

AGENZIA FORMATIVA TEL. 0575 401707 FAX 0575 355123 info@assoservizisrl.it

SERVIZIO ELABORAZIONE PAGHE TEL. 0575 39941 FAX 0575 355748 paghe.ar@confindustriatoscanasud.it