



## **ORIENTAMENTO AL CLIENTE per tecnici e addetti al servizio esterno** **Corso n. 2019.102**

Le diverse situazioni collegate alla produzione industriale rendono necessario inviare tecnici e specialisti presso la sede del cliente. In tutti questi casi, i nostri collaboratori rappresentano un vero e proprio biglietto da visita per la nostra impresa. Il modo in cui sapranno valorizzare il nostro brand in queste occasioni potrebbe essere determinante per i nostri successi futuri.

|                                  |  |            |
|----------------------------------|--|------------|
| <b>Obiettivi</b>                 | In questo seminario si riflette su come si manifesta un comportamento orientato al cliente, sviluppando le misure per il miglioramento finalizzate a rendere ancora più efficaci i contatti con i clienti in futuro.   |            |
| <b>Contenuti</b>                 | <p>Significato di un comportamento orientato al cliente per il successo dell'azienda.</p> <p>Preparazione dei contatti con il cliente.</p> <p>Cura della persona e dell'aspetto.</p> <p>Comportamento da adottare nei confronti del cliente.</p> <p>Tecniche di comunicazione non aggressiva (trovare lo stesso livello, tecnica di formulazione delle domande, ascolto attivo).</p> <p>Gestione delle situazioni difficili.</p> <p>Promozione della propria flessibilità.</p>   |            |
| <b>Pubblico di riferimento</b>   | Specialisti e manager a contatto con il cliente (al telefono, vendita interna, montaggio, assistenza, manutenzione, servizio ricambi, logistica, ecc.).  |            |
| <b>Metodologia</b>               | <p>Preparazione tramite modulo online o chat di gruppo anonima, con descrizione di situazioni.</p> <p>Valutazione di sequenze filmate.</p> <p>Brevi input teorici tratti da e-book e in combinazione con quiz.</p> <p>Attività di trasferimento tra i giorni 1 e 2 tramite blog di apprendimento.</p> <p>Trasferimento al termine del corso: colloquio di gruppo o coaching individuale online per discutere un caso di pratica (circa 45 minuti / partecipante).</p> <p>Giorni di presenza: input del trainer.</p> <p>Esercizi individuali e di gruppo.</p> <p>Studio di casi.</p> <p>Scambio di esperienze sui propri casi di pratica.</p> |            |
| <b>Certificazione rilasciata</b> | Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza se il corsista avrà seguito almeno l'80% delle lezioni.  |            |
| <b>Partecipanti</b>              | Minimo 6 persone - massimo 12 persone  |            |
| <b>Durata</b>                    | 2 giorni (16UD)  |            |
| <b>Periodo</b>                   | Da definire  |            |
| <b>Luogo</b>                     | AITI Associazione Industrie Ticinesi, Corso Elvezia 16, 6900 Lugano  |            |
| <b>Costi</b>                     | Soci AITI, AMETI, Swissmem   | CHF 780.00 |
|                                  | Altri  | CHF 960.00 |