

---

# L'ORGANIZZAZIONE ORIENTATA AL CLIENTE

---

BUSINESS SKILLS

## DESCRIZIONE

Il percorso formativo parte dall'analisi della soddisfazione del Cliente e della qualità del servizio richiesto, con l'elencazione di sette principi base da seguire. Vengono poi presentati criteri e suggerimenti per un servizio eccellente e vengono esaminate le caratteristiche del contatto telefonico, con esercitazioni, esempi e consigli pratici.

Vengono poi passati in rassegna i metodi di gestione dei Clienti "difficili" e come relazionarsi in situazioni negative. Si analizzano quindi in dettaglio gli stili tipici della personalità e del comportamento dei Clienti e come approcciarli, concludendo con una serie di messaggi importanti per il miglioramento.

## PROGRAMMA

### Orari giornate formative:

9:00 – 9:15 Accredimento partecipanti  
9:15 – 13:00 Formazione  
13:00 – 14:00 Pausa  
14:00 – 18:00 Formazione  
18:00 Conclusione

### PROGRAMMA DIDATTICO:

#### Introduzione

- Le due dimensioni dell'orientamento al Cliente
- Il Cliente soddisfatto: i risultati di una famosa ricerca
- Tre consigli e i momenti della verità
- La qualità del servizio al Cliente e come quantificarla
- Sette principi per offrire un servizio di alta qualità
- Esempi di casi reali positivi e negativi
- Esercitazione

#### Il contatto telefonico

- Le giuste modalità di contatto
- Esercitazione "Le regole al telefono"

#### L'organizzazione orientata al cliente

- Le migliori procedure
- Venti consigli dagli esperti
- Come gestire un Cliente “difficile”

#### Come fornire un servizio eccezionale

- Fare un passo in più dei concorrenti
- Le iniziative positive
- Come compensare i problemi
- Esercitazione

#### Cosa fare quando non si può dire SÌ al Cliente

- Le circostanze inevitabili
- I bisogni di base del Cliente
- Un metodo efficace di rispondere

#### Entrare in sintonia con il Cliente

- I quattro stili di lavoro
- Esercitazione
- Come approcciare i diversi stili dei Clienti

#### I dieci comandamenti

- Dieci buone abitudini da acquisire
- Dieci frasi da NON dire (e dieci da dire)

#### Conclusioni



## DOCENTI

---

GIORGIO SORRENTINO – Laureato in Ingegneria Elettronica e Master SDA Bocconi. Da molti anni è consulente di direzione e formatore, con l'obiettivo di trasferire le esperienze di successo vissute nei diversi ruoli in cui ha a lungo operato come Responsabile Vendite, Marketing e Direzione Generale.

## DESTINATARI

---

Il corso si rivolge a tutte le persone che si interfacciano direttamente e/o indirettamente con clienti interni ed esterni.

## REFERENTI

---

## DATE E PREZZI

---

**ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA**