
FIDELIZZARE I CLIENTI NEL POST-VENDITA: IL RUOLO DELL'ASSISTENZA TECNICA

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Il corso consente all'addetto all'assistenza tecnica di diventare più consapevole di dover vivere il proprio ruolo sviluppando la componente commerciale. Oggi il mercato degli utilizzatori dimostra che la competenza tecnica è certamente un elemento indispensabile ma non più sufficiente per garantire il servizio nella sua globalità. L'apporto di professionalità che si ottiene dal corso si sviluppa puntando su una più consapevole responsabilità da parte dei tecnici nel processo di fidelizzazione dei clienti.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

Il ruolo dell'addetto all'assistenza tecnica

- Considerare i 5 ruoli degli addetti al servizio di A.T.
- La logica del servizio e del cliente esterno
- I momenti della verità tra tecnico e cliente

Responsabilità del servizio di assistenza tecnica

- In che modo efficaci visite e contatti di assistenza tecnica rafforzano l'immagine di una società
- Gli aspetti emotivi che entrano in gioco e come gestirli
- Sentirsi corresponsabile e sviluppatore di business

Le relazioni con i clienti in ottica commerciale

- Le esigenze che esprimono insoddisfazione
- Le esigenze che esprimono desiderio per una soluzione
- La strategia delle domande: i 4 strumenti per l'ascolto
- Il corretto atteggiamento nei riguardi della propria azienda
- Come il cliente percepisce il valore
- Dal risolvere i problemi, al recupero dei clienti alla vendita di soluzioni
- Come anticipare le esigenze del cliente e distinguersi con un'offerta e con il servizio

Reclami e situazioni difficili

- Studio di casi per analizzare situazioni critiche o difficili dovute alla personalità dei clienti.
- Rispondere alle obiezioni senza aggressività utilizzando empatia
- Come sdrammatizzare l'incontro
- Sapere dire di no conservando il rapporto
- Presentare proposte coerenti con quelle del commerciale
- Difendere l'immagine aziendale

L'addetto A.T. e la raccolta delle informazioni

- Il Marketing intelligente
- Metodi di raccolta e di classificazione delle informazioni
- Trasmettere tutte le informazioni utili: prodotti, clienti e concorrenza

Una risorsa complementare : il telefono

- Le regole di una comunicazione telefonica
- Come impostare la voce in situazioni difficili
- I filtri comunicativi al telefono

OBIETTIVI FORMATIVI

- Saper gestire i 5 ruoli che il cliente richiede ad un tecnico;
- Acquisire strumenti e tecniche per auto valutare e quindi di correggere gli atteggiamenti inadeguati;
- Migliorare la collaborazione con i venditori che favorirà la reciproca contribuzione allo sviluppo del business;
- Saper trasformare il post vendita in leva di marketing;
- Saper gestire con maggior equilibrio le situazioni e le relazioni difficili;
- Trasformare un disservizio in opportunità di miglioramento per il cliente e per l'azienda.

DESTINATARI

Addetti alla assistenza tecnica e a qualsiasi persona che in ruoli simili ha contatti con la clientela.

DOCENTE

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

NOTE

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione e le slide del docente il giorno prima del corso.

Il corso non è video-registrato.

REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)

Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)

DATE E PREZZI

Fidelizzare i clienti nel post-vendita: il ruolo dell'assistenza tecnica

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA