Comunicazione

Back Office: la gestione del cliente

sensibilità commerciale, orientamento al cliente e gestione del tempo sono skills indispensabili dell'addetto al back office

Obiettivi

L'addetto al back office è una figura costantemente ricercata dalle imprese e si caratterizza per una professionalità poliedrica che lo rende capace di comunicare con la forza vendita, con il cliente e con i restanti settori dell'azienda.
Il percorso punta a rafforzare nei partecipanti le competenze comunicativo-relazionali, organizzative e commerciali per gestire al meglio l'attività di gestione e di interfaccia con i clienti.

Argomenti

Creare relazione di valore con il cliente
- Comprendere i parametri che orientano la scelta del cliente
- Comprendere la differenza tra fidelizzazione e soddisfazione del cliente individuandone gli elementi chiave anche a livello emozionale
- Agire in modo proattivo e assertivo; utilizzando un approccio di problem solving ed abbandonando la logica torto/ ragione;
- Sviluppare un'immagine positiva dell'azienda.

Saper comunicare al telefono
- Utilizzare le regole base della conversazione telefonica;
- Utilizzare l'ascolto attivo e saper porre le domande giuste;
- Saper utilizzare le parole giuste nella risposta;
- Assicurare il mantenimento della relazione commerciale anche in situazione di tensione.
- Anticipare e gestire le obiezioni del cliente sia al telefono che nel rapporto faccia a faccia

Gestire il tempo e il servizio al cliente interno e al cliente esterno
- Lavorare per priorità, essendo in grado di individuarle tra le tante richieste;
- Organizzare il proprio lavoro rispettando i tempi definiti;
- Gestire le situazioni critiche e di stress;

DURATA TOTALE:
12 ore

CALENDARIO:
dal: 04/06/2025
al : 25/06/2025

TERMINE ISCRIZIONI:
28/05/2025

SEDE DI SVOLGIMENTO:
FERRARA

REFERENTE DEL CORSO:
Simone Modica
simone.modica@formart.it
0532.53218

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:
200.00 € + IVA

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.
Le date potrebbero subire variazioni.

- Gestire le criticità e negoziare i ritardi di consegna;
- Cenni di utilizzo del CRM come strumento di lavoro.

Destinatari
Assistenti commerciali, addetti customer service, addetti amministrazione vendite, venditori interni e personale di staff della direzione commerciale

Calendario
Mercoledì 04 - 11 - 18 - 25 giugno, dalle ore 18 alle ore 21

Docenti
Il docente di questo corso è Ivo Bianconi - esperto di strategie di comunicazione, consulente aziendale e docente

Requisiti
nessuno