



Gestire (bene) il front office

Il primo contatto è importante! Un buon front office è in grado di trasmettere a clienti e fornitori una immagine positiva dell'organizzazione, ponendo le basi per una fidelizzazione che dura nel tempo



Obiettivi

- acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie competenze comunicative;
- sviluppare tecniche comunicative efficaci, verbali e non verbali
- incrementare la logica dell'accoglienza e del servizio
- migliorare la capacità di ascolto e di comprensione delle richieste dell'interlocutore
- gestire le situazioni difficili con i clienti/utenti.

Argomenti

Acquisire consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo all'interno dell'azienda, comprendere e incrementare la logica dell'accoglienza e del servizio

- che cosa rende una comunicazione efficace
- La comunicazione verbale e non verbale
- Il potere della parola e di una buona comunicazione

Migliorare la capacità di ascolto e di comprensione delle richieste dell'interlocutore

- tecniche di ascolto attivo
- tecniche di ascolto empatico
- tecniche di estrazione delle informazioni di valore

Sviluppare le tecniche di comunicazione efficace

- tecniche di guida e induzione durante l'ascolto
- tecniche di induzione attraverso le domande
- tecniche di confronto
- tecniche per aumentare la credibilità

Gestire le situazioni difficili con i clienti/utenti

- La comunicazione nelle situazioni difficili
- tecniche di negoziazione

DURATA TOTALE:
12 ore

**NUMERO
PARTECIPANTI:**
8

CALENDARIO:
dal: 29/04/2025
al : 08/05/2025

**TERMINE
ISCRIZIONI:**
22/04/2025

**MODALITÀ DI
SVOLGIMENTO:**
WEBINAR

**REFERENTE DEL
CORSO:**
LUCIANO LA PENNA
luciano.lapenna@formart.it
0523-606613

**QUOTA DI
PARTECIPAZIONE:**
200.00 € + IVA

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



- tecniche per la gestione delle obiezioni e delle lamentele, a voce e per email
- tecniche per gestire l'ansia e lo stress del cliente
- tecniche per la gestione del proprio stress

Destinatari

Personale di front office e di front-line: receptionist, centralinisti, operatori di numero verde, addetti all'Help-Desk e, in generale, personale che ha a che fare con l'accoglienza e con l'ascolto dei clienti.

Calendario

Il corso si svolgerà **in webinar** con orario 17.30 - 21.30, nelle seguenti date:

- Martedì 29/04/2025
- Martedì 06/05/2025
- Giovedì 08/05/2025

Docenti

Il docente di questo corso è CRESCINI ALESSANDRO

Consulente aziendale in campo commerciale e nella gestione delle interazioni al lavoro, dalla guida del team all'utilizzo delle giuste parole.



FORMart sede di PIACENZA, via Gaetano Modonesi, 14 29122
Piacenza

T. 0523-606613 - info.piacenza@formart.it - www.formart.it



Cercaci su

