



## L'efficacia relazionale del personale tecnico

L'orientamento al cliente come fattore competitivo

 Presenziale

Durata : 2 giorni (16 Ore)

WebCode : 4.1.12

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

Il personale di assistenza tecnica contribuisce alla costruzione della buona immagine aziendale, coniugando competenze tecniche e capacità relazionali. Il corso fornisce al personale tecnico le fondamentali competenze relazionali e di orientamento al cliente, al fine di accrescere il valore percepito degli interventi di assistenza.

### Obiettivi del corso

- Passare da una cultura esclusivamente tecnica ad una cultura relazionale e commerciale
- Adottare con ogni interlocutore comportamenti finalizzati alla sua soddisfazione
- Migliorare la relazione con il cliente
- Utilizzare in modo efficace la comunicazione in chiave commerciale
- Gestire reclami e controversie al fine di fidelizzare i clienti

### A chi è rivolto

- Tecnici assistenza
- Personale di contatto con la clientela per attività tecniche o di supporto nelle fasi pre e post-vendita
- Addetti alla Manutenzione
- Responsabili Assistenza Tecnica che debbano formare i propri collaboratori

### Programma

#### Valorizzare immagine personale e immagine aziendale

- Comprendere l'importanza del ruolo nell'essere Brand Ambassador della propria azienda: promuoverne i servizi incrementandone la *brand awareness* e generando nuove opportunità di vendita e fidelizzazione dei clienti
- Qualità del servizio negli aspetti di contenuto e di relazione
- Competenze tecniche e relazionali: due aree da sviluppare in maniera integrata

#### Stabilire una relazione di valore con il cliente

- Il peso della comunicazione verbale, non verbale e paraverbale nella relazione con il cliente
- Le fasi dell'approccio orientato al cliente: Apertura, Interazione, Chiusura
- Fase di Apertura: riconoscere i diversi stati d'animo dei clienti e le attese comportamentali
- Fase di Interazione: gestire con versatilità gli stati d'animo dei clienti, individuare i bisogni e fornire risposte e soluzioni appropriate
- Fase di Chiusura: superare eventuali obiezioni e concludere il proprio intervento positivamente

## I momenti critici nella relazione con il cliente: reclami e richieste non soddisfatte

- Quando la relazione commerciale può incrinarsi
- Come gestire le richieste impossibili
- Le fasi della gestione del reclamo

## Utilizzo efficace di telefono e mail

- Regole per una comunicazione telefonica di qualità: dall'utilizzo corretto della voce alla scelta dei contenuti
- Le frasi da evitare al telefono
- Come utilizzare l'email per una comunicazione efficace con il cliente:
  - la stesura
  - il linguaggio di chiarezza e coinvolgimento

## Esercitazioni

- Consapevolezza di ruolo nel fornire un servizio eccellente
- Gestire i diversi atteggiamenti e le attese del cliente
- Presentare con efficacia la soluzione e il servizio offerto
- Comunicare al telefono: casi difficili e reclami

## Date e sedi 2021

### Online

dal 01 lug al 02 lug

dal 07 ott al 08 ott