

Best

## Il back office commerciale

Relazionarsi efficacemente con clienti interni ed esterni

★★★★★ 4,7/5 (33 avis)

👤💻 Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 1 giorno ( 8 Ore)  
Durata online : 1 giorno ( 6 Ore)

Open : 890,00 € +IVA  
Packaged in azienda : 1.600,00 € +IVA +10% di  
Project Management (Quota riferita ad un gruppo  
di 10 pax max)  
Customized : Su richiesta

WebCode: 4.1.29

Il lavoro del backoffice è un'attività fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di vendita aziendali e per garantire un'esperienza cliente eccellente. E' quindi fondamentale che chi se ne occupa sappia **comunicare efficacemente** con tutti i propri interlocutori. Il corso fornisce le **competenze necessarie al ruolo** e un inquadramento sull'attività in grado di assicurare che i processi di vendita siano fluidi e senza intoppi, i clienti ricevano un servizio coerente e professionale anche attraverso una relazione solida e affidabile e le vendite siano supportate efficacemente.

### A chi è rivolto

- Assistenti commerciali
- Addetti Customer Service
- Addetti amministrazione vendite
- Venditori interni
- Personale di staff della Direzione Commerciale

### Programma

#### Il modello di relazione del servizio

- Il cliente e il valore della sua soddisfazione
- Qualità del servizio e relazione di servizio

#### La comunicazione con il cliente

- Preparazione della telefonata e tecniche di apertura
- Comunicazione telefonica efficace: voce e parole
- Il linguaggio positivo da adottare

#### Ascolto e negoziazione

- Le domande giuste da porre
- L'ascolto attivo per entrare in relazione con il cliente e comprenderne le esigenze
- Presentare la soluzione e argomentarla efficacemente

- Il valore dell'ascolto attivo

#### **Verifica della soddisfazione**

- Gestire le obiezioni del cliente
- Le frasi conclusive

#### **Gestire gli interlocutori difficili**

- Le tipologie di interlocutori difficili
- Esprimere i propri sentimenti: il ruolo dell'intelligenza emotiva

#### **Organizzazione ed efficacia**

- La Matrice di Orientamento
- Sapere gestire le attività nel tempo a disposizione:
  - la matrice di Eisenhower
  - i ladri di tempo



### **Obiettivi del corso**

- Sviluppare la collaborazione con la forza vendita per creare un approccio coerente e sintonico nella gestione del cliente
- Migliorare la propria proattività nella relazione commerciale
- Acquisire strumenti per gestire il rapporto con il cliente interno
- Sviluppare un metodo efficace per gestire le richieste del cliente e anticipare eventuali problemi
- Applicare alcuni strumenti per migliorare l'organizzazione del lavoro e la gestione del tempo
- Riconoscere e gestire le emozioni evocate dalle relazioni più complesse mantenendo un comportamento assertivo "customer oriented"



### **Esercitazioni**

Durante il corso verranno proposte esercitazioni relative a comunicazione, ascolto attivo, gestione del tempo.



## Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

### Online

date 18 mar

date 20 mag

date 30 set

### Milano

date 29 giu

date 28 nov