

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