

## Tecniche di relazione con la clientela

### Destinatari:

Il percorso è rivolto a tutti coloro che durante l'attività lavorativa si interfacciano con la clientela (relazione commerciale, assistenza personale, comunità, programmi di fidelizzazione).

Il percorso è destinato nello specifico a:

- a) lavoratori dipendenti in ambito privato e pubblico
- b) lavoratori destinatari di CIG, CIGS e FIS
- c) titolari e coadiuvanti di impresa (di qualsiasi dimensione)
- d) professionisti iscritti ai relativi albi
- e) lavoratori autonomi titolari di partita IVA (diversi da quelli richiamati alle lettere c e d)
- f) tirocinanti (solo extracurricolari)
- g) lavoratori socialmente utili
- h) dottorandi, specializzandi, titolari di borse di ricerca

### Scolarità:

Diploma di istruzione secondaria di II grado o diploma professionale. In assenza, verrà valutata l'esperienza professionale dei candidati per garantire omogeneità all'interno della classe.

### Scopo del corso:

Il corso mira a fornire ai partecipanti le competenze base per approcciare la clientela già acquisita in maniera efficace, utilizzando una modalità comunicativa basata sull'ascolto per comprendere il fabbisogno anche non espresso dal cliente. Chi ha il contatto con i clienti già acquisiti ha tra i suoi obiettivi quello di monitorare il grado di soddisfazione, utilizzare le leve commerciali per sviluppare la vendita, rapportandosi nell'ottica di soddisfare non solo l'esigenza esplicita ma verificare e sondare altre esigenze di consumo non espresse. Intercettare inoltre tutti coloro che hanno o possono avere un ruolo importante, come decisore o come influenzatore nell'acquisto. Il percorso è rivolto a tutti coloro che durante l'attività lavorativa si interfacciano con la clientela (relazione commerciale, assistenza personale, comunità, programmi di fidelizzazione).

**Argomenti:**

- Introduzione e elementi di comunicazione efficace,
- Come instaurare una relazione positiva con il cliente,
- Comunicazione Verbale, para-verbale, e non-verbale,
- Indagare i bisogni del cliente: capire la mappa e le priorità del cliente

**Test Finale:**

La prova tecnico-scientifica consiste in un test da 15 domande a risposta multipla sui principali contenuti del corso.

**Durata:**

16 Ore

**Orario:**

Diurno

**Sede:**

Consorzio Tratec, via Milano 16 – Vigliano Biellese

**Test d'ingresso:**

Per tutte le tipologie di destinatari è previsto un colloquio motivazionale di orientamento. In assenza di diploma di scuola secondaria di II grado si valuterà l'esperienza professionale dei candidati per garantire un livello omogeneo dell'aula e la possibilità di far raggiungere gli obiettivi del percorso a tutti i partecipanti

**Costo/utente:**

61,20 €

**Certificazione:**

Agli allievi che abbiano frequentato almeno i 2/3 delle ore complessive e abbiano superato la prova finale, sarà rilasciato un attestato di validazione delle competenze acquisite.

**Posti disponibili:**

14

