

Ruolo e gestione del “customer care” per una supply chain e una logistica di successo

8 novembre 2023

In collaborazione con SC Sviluppo Chimica



Sviluppo chimica spa

TUTTE LE INFORMAZIONI SUL VIDEOCORSO

DOCENTE > FAUSTO BENZI

DURATA > Ore 9,30-13,00

CORSO > In streaming - Il link per la connessione online verrà comunicato all'indirizzo email dell'iscritto

OBIETTIVI > Assistere il cliente, accompagnandolo durante la fase di acquisto di un prodotto/servizio al fine di creare un legame col proprio brand e una fidelizzazione a lungo termine: questi sono i compiti principali di una corretta gestione del “customer care”. Durante il corso i partecipanti impareranno a conoscere questo servizio, acquisendone una visione integrata, al fine di gestire in modo efficace e coerente la richiesta di assistenza da parte dei clienti. Il percorso fornirà inoltre indicazioni su come gestire, organizzare e misurare con nuovi strumenti pratici e di immediato utilizzo il servizio clienti

PROGRAMMA

- I compiti del servizio “customer care”
- Come orientarsi concretamente al cliente in tutte le azioni aziendali
- Il check up del customer care in azienda
- Ci vuole metodo: “Den Kunden zufrieden stellen”
- Il marketing relazionale
- La comunicazione personalizzata
- Le regole dell'ottima comunicazione telefonica
- Come gestire le richieste del cliente in entrata e come gestire quelle in uscita
- Il contributo dell'analisi “transazionale”
- Come gestire i diversi tipi di reclamo
- Il problem solving Simplicity
- Come la “Business Intelligence” può migliorare il “customer service”
- Come misurare la fidelizzazione dei clienti
- Il cruscotto di KPI del “customer care”
- Il reporting del “customer care”

DESTINATARI > Responsabili del “customer care” e personale collegato, addetti post-sales, venditori e commerciali tecnici, personale incaricato del front line

QUOTA > Il costo del corso per i Non Soci è di 200 euro più IVA

Per i Soci Assologistica (vedi circolare) e Assologistica Cultura e Formazione come da condizioni previste. Fatturazione a cura di Serdocks s.r.l. (Società di Servizi di Assologistica)

La quota comprende dispensa del corso, attestato di frequenza

Si prega di visionare il regolamento su: www.assologisticaculturaeformazione.com – sezione corsi

PER ISCRIZIONI > <https://culturaeformazione.assologistica.it/calendario-milano.html>