

Corso: **GESTIONE DEL CLIENTE NELL'ERA DIGITALE**

OBIETTIVI:

Il percorso formativo intende fornire gli strumenti necessari per poter affrontare al meglio il rapporto quotidiano con i clienti tramite l'utilizzo degli strumenti digitali presenti in azienda (crm, chatbot, e-mail, whatsapp business,...).

È stato sviluppato con particolare attenzione per tutte le figure professionali che intendono ampliare la propria crescita aziendale e che hanno il ruolo di essere il **"primo contatto"** con il cliente.

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare nel personale di contatto competenze comunicative digitali, per renderli capaci di **gestire le criticità** nel doversi rapportare con clienti a distanza, ponendo l'accento sull'importanza della *"cultura del servizio"*.

PROGRAMMA: La gestione efficace del cliente attraverso gli strumenti digitali

Gli elementi del processo di comunicazione digitale;

Utilizzo degli strumenti disponibili in azienda

Parlare attraverso il filtro del canale digitale

L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore a distanza;

Il ruolo del personale di contatto;

Gestire e superare le obiezioni, avvalendosi delle opportunità degli strumenti digitali;

Monitorare la soddisfazione del Cliente e la sua Fidelizzazione.

Durata: 24 / 32 ore (*in base al regime di aiuti De Minimis o Aiuti Esenti 651*)

Costo: 1.500,00 €+iva

Attestato: Dichiarazione di Messa in trasparenza delle competenze

Partecipanti: Minimo di 3 partecipanti per avvio edizione

Per informazioni ed iscrizioni:

Essepi Srl - Via Nazario Sauro, 101 - 20861 Brugherio (MB) C.F. / P.IVA - 10384450960

Società certificata ISO 9001:2015 - Settore EA37,35 al n. 39 00 0202102

essepiformazione@icloud.com

www.essepimb.it