

ORIENTAMENTO AL CLIENTE: metodologie e strumenti per accrescere le proprie abilità commerciali

19 dicembre 2019
sala convegni ANCE Roma – ACER
Via di Villa Patrizi 11 Roma
ore 09:00 – 18:00

PROGRAMMA

Relatore
Dott. Cristian MARRAS

Responsabile Scientifico
Ing. Alfredo Simonetti

CREDITI

Crediti Formativi
Professionali (CFP) per:

- Come nasce una relazione con il cliente
- La propria "Customer journey map": il viaggio del cliente fino a noi
- Le capacità base per costruire una relazione positiva: empatia, ascolto attivo e comunicazione
- Essere attivi e propositivi nel costruire una relazione positiva: proattività e "influencing"

OBIETTIVI

Il percorso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti una serie di metodologie e di strumenti utili a migliorare il rapporto con i propri clienti creando valore attraverso la relazione in un'ottica di miglioramento della propria abilità commerciale. La competitività si esplica anche attraverso le personali capacità umane di comunicazione e di lettura del rapporto che si instaura e si mantiene con i propri clienti. I partecipanti saranno guidati nel costruire una propria "Customer Journey map" e, a partire da questa, verranno analizzate, discusse e sperimentate individualmente e in gruppo le competenze necessarie ad accrescere le proprie attitudini relazionali mantenendo il focus sugli aspetti commerciali. I contenuti e le attività esperienziali che verranno trattate ruoteranno attorno alle soft skills tra le quali: empatia, comunicazione efficace, problem solving, proattività. Per ognuna di queste si effettueranno esempi pratici e i partecipanti saranno coinvolti in attività esperienziali in cui avranno modo di sperimentarsi e applicare tecniche utili nella relazione con i clienti. A conclusione del percorso i partecipanti avranno costruito la propria "Customer Journey map" e saranno in grado di aggiornarla e utilizzarla efficacemente.

INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Durata corso: 8 ore

Materiale didattico: le dispense/slide del docente saranno distribuite in formato elettronico

Quota di partecipazione: € 30,00 (IVA inclusa)

Segreteria organizzativa: 0691962.281-221-230 - c.fiaschetti@cefmectp.it - f.ferruzzi@cefmectp.it

www.cefmectp.it