



ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il corso si propone i seguenti obiettivi didattici:

- ✓ ripensare l'orientamento al cliente come strumento di competitività;
- ✓ capire come poter trasformare la relazione con il cliente in una occasione per testimoniare la strategia aziendale;
- ✓ sviluppare in azienda una sana competitività in termini di attenzione alla soddisfazione delle esigenze del cliente.

Il percorso formativo è destinato a personale commerciale, analisti di marketing, quadri direttivi ed altre risorse che curano a vario titolo le relazioni con la clientela.

I principali benefici attesi dalla partecipazione al corso sono:

- ✓ maggiore attenzione all'efficacia dei servizi resi;
- ✓ sviluppo di una cultura della *qualità* come driver del cambiamento;
- ✓ incremento della "*customer satisfaction*" e della "*customer retention*".

Durata: 1 g

Prerequisiti: nessuno

Contenuti:

- Marketing nelle Aziende di Servizi
- Gestione delle Relazioni con il Cliente
- Relazioni e Comunicazione
- Valore Percepito dal Cliente
- Qualità dei Servizi erogati
- Sistemi di Misurazione della Qualità
- Fidelizzazione del cliente