



## BACK OFFICE: LA GESTIONE DEL CLIENTE

Sensibilità commerciale, orientamento al cliente e gestione del tempo sono skills indispensabili dell'addetto al back office.



MARGHERITA MARTANI FARINOTTI

### Obiettivi

L'addetto al back office è una figura costantemente ricercata dalle imprese e si caratterizza per una professionalità poliedrica che lo rende capace di comunicare con la forza vendita, con il cliente e con i restanti settori dell'azienda.

Il percorso punta a rafforzare nei partecipanti le competenze comunicativo-relazionali, organizzative e commerciali per gestire al meglio l'attività di gestione e di interfaccia con i clienti.

### Argomenti

Creare relazione di valore con il cliente

- Comprendere i parametri che orientano la scelta del cliente
- Comprendere la differenza tra fidelizzazione e soddisfazione del cliente individuandone gli elementi chiave anche a livello emozionale
- Agire in modo proattivo e assertivo; utilizzando un approccio di problem solving ed abbandonando la logica torto/ ragione;
- Sviluppare un'immagine positiva dell'azienda.

Saper comunicare al telefono

- Utilizzare le regole base della conversazione telefonica;
- Utilizzare l'ascolto attivo e saper porre le domande giuste;
- Saper utilizzare le parole giuste nella risposta;
- Assicurare il mantenimento della relazione commerciale anche in situazione di tensione.
- Anticipare e gestire le obiezioni del cliente sia al telefono che nel rapporto faccia a faccia

Gestire il tempo e il servizio al cliente interno e al cliente esterno

- Lavorare per priorità, essendo in grado di individuarle tra le tante richieste;
- Organizzare il proprio lavoro rispettando i tempi definiti;
- Gestire le situazioni critiche e di stress;
- Gestire le criticità e negoziare i ritardi di consegna;
- Cenni di utilizzo del CRM come strumento di lavoro.

**DURATA TOTALE:**  
12 ore

**NUMERO  
PARTECIPANTI:**  
8

**CALENDARIO:**  
dal: 21/09/2020  
al : 07/10/2020

**TERMINE ISCRIZIONI:**  
15/09/2020

**MODALITÀ DI  
SVOLGIMENTO:**  
WEBINAR

**REFERENTE DEL  
CORSO:**  
Lucia Bertolotti cell 346  
0690184  
lucia.bertolotti@formart.it

**QUOTA DI  
PARTECIPAZIONE:**  
200.00 € + IVA

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.  
Le date potrebbero subire variazioni.



## **Destinatari**

Assistenti commerciali, addetti customer service, addetti amministrazione vendite, venditori interni e personale di staff della direzione commerciale.

## **Calendario**

il lunedì e il mercoledì dalle 18:00 alle 20:00:

21, 23, 28, 30 settembre

5, 7 ottobre

## **Docenti**

Margherita Martani Farinotti: Consulente aziendale, business e life coach, formatrice senior in ambito comunicazione, marketing, motivazione e problem solving organizzativo.



FORMart sede di PARMA, Via Paradigna, 63/A 43122 Parma  
**T. 0521-777711** - [info.parma@formart.it](mailto:info.parma@formart.it) - [www.formart.it](http://www.formart.it)



Cercaci su

