



Back Office: la gestione del cliente

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

Comunicazione



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;

DURATA TOTALE:
12 ore

**NUMERO
PARTECIPANTI:**
8

CALENDARIO:
dal: 07/10/2024
al : 28/10/2024

**TERMINE
ISCRIZIONI:**
01/10/2024

**MODALITÀ DI
SVOLGIMENTO:**
WEBINAR

**REFERENTE DEL
CORSO:**
Paola Gnutti
paola.gnutti@formart.it
346 151 31 78

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

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



- 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.

Destinatari

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

Calendario

Dal 7 al 28 ottobre, il lunedì sera dalle 18.30 alle 21.30

Docenti

Paolo Facini: Appassionato di tutto ciò che è business, innovazione e comunicazione, ha una pluriennale esperienza come formatore su tematiche di strategia e organizzazione aziendale, marketing e vendite, a supporto di persone e aziende nel realizzare il proprio potenziale competitivo.

