



## 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

**CALENDARIO:**  
dal: 29/10/2024  
al : 07/11/2024

**TERMINE ISCRIZIONI:**  
22/10/2024

**SEDE DI SVOLGIMENTO:**  
REGGIO EMILIA

**REFERENTE DEL CORSO:**  
Francesca Barbieri  
francesca.barbieri@formart.it  
338 1189018

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

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



Confartigianato

FORMart sede di REGGIO EMILIA, Via Luigi Sani, 7 42121 Reggio Emilia

T. 0522-267411 - info.reggio@formart.it - www.formart.it



Cercaci su



- 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**

Il martedì e giovedì dalle 18.30 alle 21.30

### **Docenti**

#### **Margherita Martani Farinotti**

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



FORMart sede di REGGIO EMILIA, Via Luigi Sani, 7 42121 Reggio Emilia

**T. 0522-267411** - [info.reggio@formart.it](mailto:info.reggio@formart.it) - [www.formart.it](http://www.formart.it)



Cercaci su

