

# **Back Office: la gestione del cliente**

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



#### **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;



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

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

## **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.





- 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.







