



Gestire (bene) il front office

Il primo contatto è importante! Un buon front office è in grado di trasmettere a clienti e fornitori una immagine positiva dell'organizzazione, ponendo le basi per una fidelizzazione che dura nel tempo.



Obiettivi

- acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie competenze comunicative;
- sviluppare tecniche comunicative efficaci, verbali e non verbali
- incrementare la logica dell'accoglienza e del servizio
- migliorare la capacità di ascolto e di comprensione delle richieste dell'interlocutore
- gestire le situazioni difficili con i clienti/utenti

Argomenti

- 1
acquisire consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo all'interno dell'azienda;
comprendere e incrementare la logica dell'accoglienza e del servizio
 - che cosa rende una comunicazione efficace
 - La comunicazione verbale e non verbale
 - Il potere della parola e di una buona comunicazione
- 2
migliorare la capacità di ascolto e di comprensione delle richieste dell'interlocutore
 - tecniche di ascolto attivo
 - tecniche di ascolto empatico
 - tecniche di estrazione delle informazioni di valore
- 3
sviluppare tecniche di comunicazione efficace
 - tecniche di guida e induzione durante l'ascolto
 - tecniche di induzione attraverso le domande
 - tecniche di confronto
 - tecniche per aumentare la credibilità
- 4
gestire le situazioni difficili con i clienti/utenti

DURATA TOTALE:

12 ore

CALENDARIO:

dal: 20/10/2025
al : 10/11/2025

TERMINE

ISCRIZIONI:

10/10/2025

SEDE DI

SVOLGIMENTO:

FERRARA

REFERENTE DEL CORSO:

Simone Modica
simone.modica@formart.it
0532.53218

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:

200.00 € + IVA

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



- La comunicazione nelle situazioni difficili
- tecniche di negoziazione
- tecniche per la gestione delle obiezioni e delle lamentele, a voce e per email
- tecniche per gestire l'ansia e lo stress del cliente
- tecniche per la gestione del proprio stress

Destinatari

Personale di front office e di front-line: receptionist, centralinisti, operatori di numero verde, addetti all'Help-Desk e, in generale, personale che ha a che fare con l'accoglienza e con l'ascolto dei clienti.

Calendario

Quattro incontri di tre ore ciascuno, il 20-27 Ottobre e il 03-10 Novembre, dalle ore 18 alle ore 21, in aula

Docenti

Ivo Bianconi, esperto e consulente aziendale in comunicazione relazionale, docente formatore

