



## Back Office: la gestione del cliente

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

Comunicazione



docente **PAOLO FACINI**

### 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

**DURATA TOTALE:**  
12 ore

**NUMERO  
PARTECIPANTI:**  
8

**CALENDARIO:**  
dal: 09/10/2025  
al : 30/10/2025

**TERMINE  
ISCRIZIONI:**  
03/10/2025

**MODALITÀ DI  
SVOLGIMENTO:**  
WEBINAR

**REFERENTE DEL  
CORSO:**  
Paola Gnutti  
paola.gnutti@formart.it  
346 1513178

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

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



FORMart sede di PARMA, Via Paradigna, 63/A 43122 Parma  
**T. 0521-777711** - info.parma@formart.it - www.formart.it



Cercaci su



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**

9, 16, 23 e 30 ottobre dalle 18.00 alle 21.00

### **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.



FORMart sede di PARMA, Via Paradigna, 63/A 43122 Parma  
**T. 0521-777711** - info.parma@formart.it - www.formart.it



Cercaci su

