

### TITOLO DEL CORSO

SODDISFAZIONE E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

DURATA IN ORE	16
DATA INIZIO DEL CORSO	23 novembre
DATA TERMINE DEL CORSO	01 dicembre
METODOLOGIA	<input type="checkbox"/> AULA <input type="checkbox"/> LABORATORIO <input checked="" type="checkbox"/> FAD
DESTINATARI	Lavoratori dipendenti da aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario e del Turismo di Bergamo.
N. MINIMO PARTECIPANTI	4
OBIETTIVI	Nella competizione che attanaglia oggi le nostre imprese, soddisfare e fidelizzare la clientela è un obiettivo dichiarato di tutti. Spesso a questa dichiarazione d'intenti non consegue un comportamento correttamente orientato. Riequilibrare i concetti può tramutarsi in un vantaggio competitivo. Si cercherà di fornire ai partecipanti le principali riflessioni e i principali strumenti per raggiungere gli obiettivi di soddisfazione e di fedeltà che le aziende si prefiggono con i propri clienti. Partendo dalla realtà, si cercherà di risalire alla teoria ispiratrice di metodo.
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none"><li>- La comunicazione interpersonale; Analisi psicologica del cliente;</li><li>- Sviluppo dell'empatia comunicativa; L'ascolto e la comunicazione efficace;</li><li>- Il comportamento assertivo; La comunicazione persuasiva;</li><li>- Cosa significa soddisfazione del cliente; Qualità del servizio e soddisfazione;</li><li>- Concetto di fedeltà;</li><li>- La positività come premessa nel rapporto personale.</li><li>- Efficacia, efficienza, eccellenza;</li><li>- L'importanza della personalizzazione del rapporto;</li><li>- Come si può creare una sintonia duratura e fedele.</li></ul>
DOCENTI	CARLO TAGLIABUE
CALENDARIO LEZIONI	23 novembre, ore 14-18 24 novembre, ore 14-18 30 novembre, ore 14-18 01 dicembre, ore 14-18  È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.
SEDE DEL CORSO (O PIATTAFORMA UTILIZZATA)	UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA ZOOM.
PER INFORMAZIONI	Arabella Abbiati, AGSG srl Bergamo. e-mail: arabellaabbiati@agsg.it tel. 035.270142 mob. 366.6014247