L'approccio con il Cliente

CODICE PRODOTTO	DURATA
FO-TEC25	8 ore

DESCRIZIONE

A chi è rivolto

Addetti alle vendite, Chef de Rang, Hostess, Barman, Maitre

Descrizione

Gli obiettivi

Per ogni attività di vendita, specie quelle al dettaglio, l'elemento decisivo per la costruzione di un rapporto di fiducia con la clientela è determinato dagli atteggiamenti del personale addetto. È attraverso le relazioni che questo personale instaura con i clienti che si determina nel cliente la percezione della qualità di ciò che proponiamo. Da qui la necessità che tutte le aziende commerciali e di servizio hanno di investire nella formazione del personale. Il corso destinato a tutti coloro che hanno contatti con la clientela, fornirà ai partecipanti tutti gli elementi necessari per sapere interagire positivamente con i clienti ed offrire un servizio di qualità.

Contenuto didattico

La percezione del servizio. Comunicazione verbale e non verbale. I bisogni del cliente: impliciti ed espliciti. Un bisogno di tutti: essere riconosciuti. I clienti al telefono. La gestione delle situazioni difficili.

Note

Al termine del corso sarà rilasciata attestazione di frequenza