

CORSO IL CLIENTE AL CENTRO

- **Organizzato da:** Confesercenti Regionale Lombardia sede territoriale di Varese
- **Durata:** 4 ore
- **Descrizione corso:**

Il corso si pone l'obiettivo di fornire degli strumenti e metodologie utili agli imprenditori per rispondere alle esigenze dei clienti abituali e quelli potenziali.

In particolare i temi trattati saranno:

- Cosa significa mettere il cliente al centro
- Come creare un rapporto con i clienti
- Usare i moment of truth per valutare il rapporto con i clienti
- Usare tecniche diverse per individuare i bisogni del cliente
- Ascoltare attentamente, dimostrare comprensione ed elogiare
- Mettersi nei panni del cliente
- Creare una customer experience positiva attraverso il fattore sorpresa
- Trovare una soluzione ai reclami dei clienti
- Analizzare la soddisfazione dei clienti
- Accogliere i clienti con la filosofia del "tappeto rosso"
- Applicare i principi essenziali della filosofia del "tappeto rosso"