

## Customer relationship: obiettivo fidelizzazione

### A CHI SI RIVOLGE

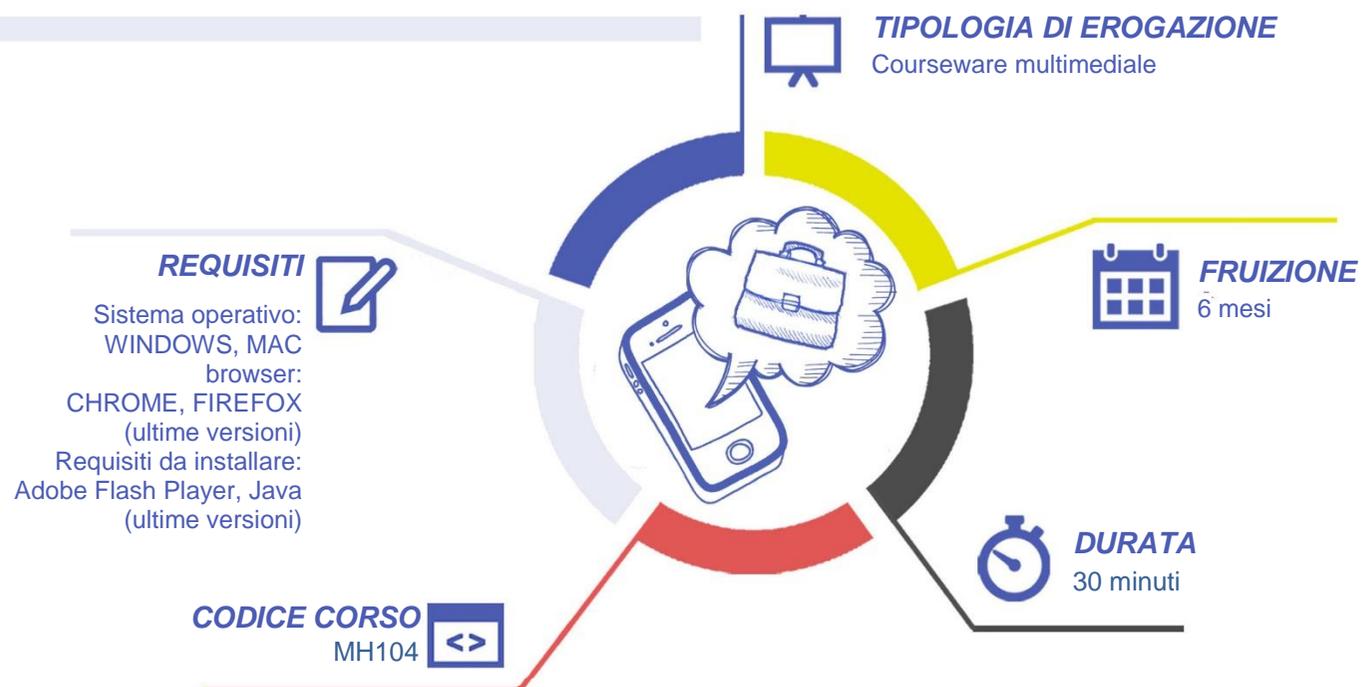
Tutti coloro che lavorano a contatto con i clienti.

### OBIETTIVI

Alla fine di questo modulo sarete in grado di fidelizzare il cliente ad ogni contatto, di fare cross-selling in maniera efficace e di trattare i reclami.

### BENEFITS

Esempi pratici vi illustreranno la relazione con il cliente orientata alla qualità.  
Vi verrà presentato un metodo semplice per la gestione dei reclami.  
Il modulo vi permetterà di sviluppare la capacità di sviluppare il cross-selling attraverso la consulenza.



### LINGUE DISPONIBILI:



# MOBILE MANAGEMENT SKILLS

## CONTENUTI

- Costruire la fidelizzazione sulla base della soddisfazione del cliente.
- Gestire il reclamo.
- Identificare le chiavi per mantenere la fidelizzazione dei clienti.
- Cross-selling attraverso la consulenza.

## TEST INTERMEDI

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati.

## SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

## CERTIFICAZIONE

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

## I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempi/costi - Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali
- Accessibilità ovunque e in ogni momento - Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso