

Prot. n. 423/2016/AR
Padova, 14 luglio 2016
ALLE AZIENDE E PROFESSIONISTI INTERESSATI
LO R O S E D I



CUSTOMER SERVICE AL TELEFONO:

Superare le aspettative del cliente al telefono, imparare a fare marketing, vendere e gestire il reclamo al telefono.

LA METODOLOGIA DELLE 5 DITA

(Padova, 22 settembre 2016)

Padova Promex, in collaborazione con le Associazioni di Categoria ed i Consorzi Export della nostra Provincia, invita aziende, professionisti e privati alla *training experience* "CUSTOMER SERVICE AL TELEFONO: superare le aspettative del cliente al telefono, imparare a fare marketing, vendere e gestire il reclamo al telefono. LA METODOLOGIA DELLE 5 DITA."

Perché partecipare?

- Acquisire l'**atteggiamento mentale e quindi i comportamenti più efficaci** per **gestire** ogni tipologia di **reclamo**, trasformandola in opportunità di vendita e fidelizzazione del cliente
- Saper fissare i **pilastri del ruolo "helpdesk - customer service"**, superando le aspettative del cliente
- Aumentare le capacità commerciali, negoziali e di leadership in tutte le fasi della relazione del cliente
- Acquisire **strumenti pratici per l'autocontrollo, la tranquillità, l'eleganza nel problem solving** così da migliorare non solo la vita del cliente, ma anche la qualità della propria vita in azienda
- **Sviluppare** insieme agli altri partecipanti il **proprio Manuale Customer Service**

I temi che arricchiscono la tua esperienza

- **Le 5 dita**
 - Approccio "lean" nella gestione dei clienti telefonici
 - Individuazione delle fasi di ogni telefonata
- **Informazioni hard e soft**
 - Insoluto secondo il tuo cliente
 - Aspettative del cliente che telefona, espresse e inesprese
 - Il ruolo effettivo e atteso
- **Profilazione clienti**
 - Gestione dell'Emotional Bank Account
 - I principali "tipi" telefonici
 - Cosa fare se....
- **Fissare gli obiettivi SMART della telefonata**
 - Obiettivo vs risultato
 - Crea la relazione
 - Misura la tua efficacia in diretta
- **SOS: dal "no" al "si"**
 - Le situazioni complesse: kit di salvataggio
 - Gestire i logorroici
 - Gestire gli aggressivi
- **Chiudere...per aprire**
 - La chiusura in 3 passi
 - Antistress

L'esperto

Daniela Bassetto ha una lunga esperienza internazionale come Direttore Marketing, Comunicazione, Risorse Umane in gruppi multinazionali americani, tra cui Emerson Corporation, Liebert Hiross, Amcast Corporation. Giornalista, iscritta all'Ordine, di madrelingua tedesca, laureata in Lingue e Letterature Straniere, ora è Executive Project Leader per progetti d'innovazione in azienda, docente Master all'università, docente della Faculty CUOA, Coach professionista, formatore, e Licensed Practitioner of Neurolinguistic Programming.

Ha sviluppato la metodologia "Interactive Training – T.I.A. Training in Action".

"Interactive Training – T.I.A. Training in Action", è una nuova metodologia sviluppata da Daniela Bassetto, che garantisce l'interattività, da parte dei partecipanti, per almeno l'80% del tempo formativo. Il progetto viene costantemente adattato a ciò che effettivamente serve all'azienda, integrato con metodi e strumenti opportuni, costruito step by step con i partecipanti sulla base della traccia progettata. Ogni partecipante applica immediatamente quanto appreso; lo personalizza sulla base delle sue esigenze e ne verifica i risultati attraverso simulazioni, role plays, esercitazioni pratiche individuali e di gruppo. Attraverso tecniche di coinvolgimento totale - mentale, emozionale, fisico – quanto appreso resta impresso, si traduce in azioni immediate e garantisce risultati concreti a breve, medio e lungo termine.

Dove e quando

L'export training experience avrà luogo **giovedì 22 settembre 2016** [c/o il Centro Conferenze alla Stanga \(p.zza Zanellato 21 – Zona Stanga Padova\)](#) dalle **9.00 alle 17.00**

Programma della giornata

Ore 8.45 registrazione partecipanti
ore 9.00 inizio export training experience
ore 12.30 networking lunch
ore 13.45 seconda parte della export training experience
ore 17.00 termine giornata formativa

Quota di adesione

L'adesione comprende:

- organizzazione generale della giornata
- assistenza di Padova Promex per l'intera giornata
- docenza con un esperto in materia
- materiale didattico
- networking light lunch
- documenti in formato elettronico al termine del corso
- attestato di partecipazione.

€ 205,00 + IVA 22% (€ 250,10 iva inclusa), nel caso di un solo partecipante.

€ 369,00 + IVA 22% (€ 450,18 iva inclusa), nel caso di due partecipanti della stessa azienda.

€ 492,00 + IVA 22% (€ 600,24 iva inclusa), nel caso di tre partecipanti della stessa azienda.

Pagamento a mezzo **bonifico bancario** intestato a:

PADOVA PROMEX
AZIENDA SPECIALE DELLA CCIAA DI PADOVA
Piazza Insurrezione, 1/A 35137, Padova
P.IVA e C.F. 04034850281
CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO
Agenzia di Corso Garibaldi 22/26 Ag n. 1400
IBAN: IT 61 A 0622512183100000008970

Causale di Pagamento da indicare nel bonifico:

Titolo del corso/seminario, ragione o denominazione sociale, nome e cognome del/i partecipante/i
La ricevuta di pagamento dovrà essere inviata a seguito dell'adesione on line almeno **tre giorni antecedenti** alla data del seminario via e-mail a: segreteria@pd-promex.it

Con **carta di credito**: <http://www.pd-promex.it/it/pagamenti-online>

ISCRIZIONE ON LINE, CLICCA QUI

Ti aspettiamo!