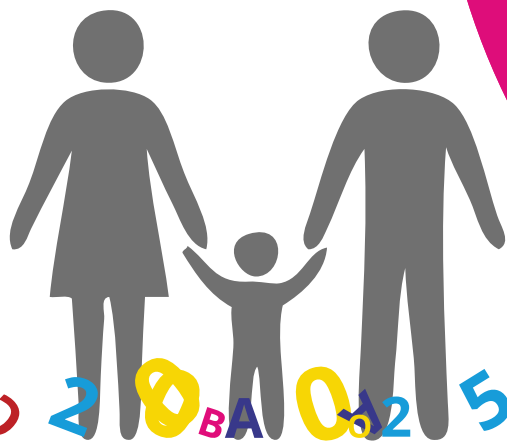


APRI LE PORTE DELLA TUA AZIENDA, IMPARA L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA

Con EXPO 2015 accogliamo il mondo, prepariamoci!
Favorisci la crescita economica, culturale ed emotiva:
apriti al mondo, impara a gestire le relazioni con il cliente
e a comprendere le sue necessità.



Perché?

L'**accoglienza** è una fase cruciale nelle relazioni con il cliente: rappresenta il momento di primo contatto con il quale si gettano le basi di un rapporto durevole nel tempo, basato sulla fiducia, e che può apportare valore strategico per l'azienda.

Gli obiettivi

Con queste pillole ci si propone di:

- curare il **primo contatto** con il cliente
- gestire con successo **relazioni difficili**
- comprendere **esigenze** e **bisogni** del cliente
- attuare un ascolto **empatico** ed **attivo**
- realizzare un **servizio di qualità**
- **fidelizzare** il cliente

8 pillole

per prepararsi ad accogliere

- PL03IT00109
IL FRONT LINE: ACCOGLIERE IL CLIENTE
- PL03IT00111
IL FRONT LINE: GESTIRE CASI DIFFICILI
- PL03IT00113
IL FRONT LINE: COME LASCIARE RICORDI DI QUALITÀ
- PL03IT00006
COMPRESIONE PRO RELAZIONE
- PL03IT00105
ORIENTAMENTO AL CLIENTE
- PL03IT00106
COMPNDERE I BISOGNI DEL CLIENTE
- PL03IT00107
L'ASCOLTO ATTIVO ED EMPATICO
- PL03IT00108
LE DIECI DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il front line: accogliere il cliente

Conquista il cliente al primo approccio!



Il **cliente è esigente**, permaloso, insaziabile, poco fedele?

Ma è la ragione per cui siamo qui. Perciò accogliamo con un **sorriso** per dare il via ad un rapporto positivo e di fiducia!

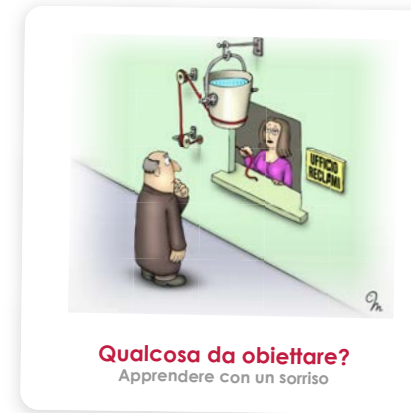
In questa pillola troverai poche ma essenziali indicazioni per **accogliere il cliente** e metterlo a suo agio.

Con questa pillola ti allenerai a...

Curare il primo impatto con il cliente. Ascoltare e comprendere il cliente. Curare l'aspetto e l'ambiente di lavoro.

Il front line: gestire casi difficili

Come affrontare reclami, obiezioni e i clienti più esigenti



Clienti recriminanti, indispettiti, distratti, aggressivi, **diffidenti**... Devono capitare tutti a me?

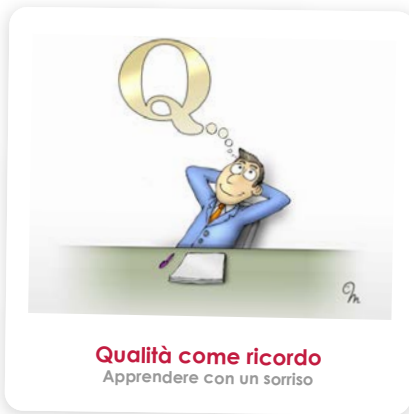
In questa pillola vedrai come gestire i **casi difficili**, i reclami, le contestazioni, in modo da trasformarli in **opportunità** di miglioramento.

Con questa pillola ti allenerai a...

Ascoltare e comprendere i motivi di reclami. Trasformare il reclamo in un'opportunità di miglioramento della qualità del servizio. Recuperare la fiducia del cliente.

Il front line: come lasciare ricordi di qualità

Costruisci una relazione di fiducia con il cliente, a prova di tempo



Riesci a superare le aspettative del cliente e a lasciare un **buon ricordo** dell'azienda?

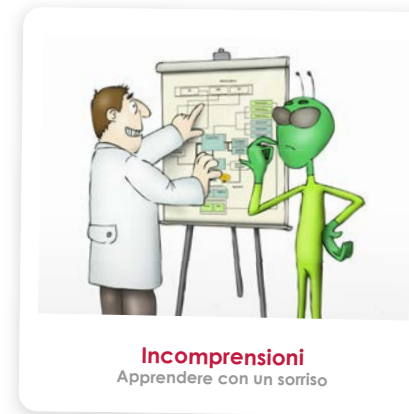
In questa pillola imparerai a **chiudere al meglio** il rapporto con un cliente, per far sì che torni e parli bene di te.

Con questa pillola ti allenerai a...

Superare le aspettative del cliente. Gestire il momento della chiusura del servizio. Fidelizzare il cliente.

Comprensione PRO relazione

Comprendi a fondo gli altri per relazionarti nel modo migliore



Ti capita che il tuo **interlocutore** non si senta compreso?

Pensi di aver capito ciò che l'altro ti vuole dire, ma dopo un po' ti accorgi che non è così?

Questa pillola ti aiuterà a passare da comunicazioni approssimative, generiche, astratte, a **comunicazioni concrete**, specifiche, precise.

Con questa pillola ti allenerai a...

Comprendere il punto di vista degli altri. Esplorare il significato delle parole. Instaurare relazioni interpersonali autentiche.

Orientamento al cliente

Ogni bisogno da soddisfare è per l'azienda un'opportunità da cogliere



Nella tua attività, chi metti al **primo posto**?

Il tuo capo?

La tua azienda?

Il tuo ufficio o il tuo reparto?

Oppure il tuo **cliente**?

In questa pillola imparerai a comprendere i **bisogni** del cliente, a **soddisfarne le richieste** e a superare le sue aspettative.

Con questa pillola ti allenerai a...

Comprendere le esigenze e i bisogni del cliente. Mettersi nei panni del cliente. Raccogliere informazioni. Vendere soluzioni "su misura".

Comprendere i bisogni del cliente

Allenati a capire le sue esigenze per fornirgli un servizio su misura



Ti è capitato che qualcuno volesse "venderti" la sua soluzione ad un problema, senza preoccuparsi di capire quale fosse il tuo **vero bisogno**?

O di non venire ascoltato, compreso?

In questa pillola imparerai a capire che **tipo di cliente** hai davanti, e ad **ascoltare** e comprendere i suoi bisogni.

Con questa pillola ti allenerai a...

Ascoltare il cliente e le sue richieste. Individuare le tipologie di bisogno. Prevedere esigenze future.

L'ascolto attivo ed empatico

Sintonizzati sulla stessa linea d'onda del tuo interlocutore!



Ti capita di **ascoltare sbrigativamente** l'altro cercando di anticipare le sue risposte... o di concludere le sue frasi **interrompendolo** continuamente?

Con questa pillola imparerai ad **ascoltare attivamente** l'altro, a sintonizzarti sulla sua stessa linea d'onda per capire tutte le informazioni che ti vengono trasmesse! Per un ascolto veramente attivo, empatico, sincero.

Con questa pillola ti allenerai a...

Ridurre i fraintendimenti con il cliente. Eliminare le barriere di ascolto. Metterti nei panni dell'altro attraverso tecniche semplici ed efficaci.

Le dieci dimensioni della qualità del servizio

Come superare le aspettative del cliente



Sei proprio sicuro di offrire un servizio di **qualità** a 360 gradi?

O a volte per il poco tempo a disposizione, **trascuri** qualche particolare?

Il tuo **cliente**... ha sempre ragione?

Con questa pillola conoscerai quali sono le **10 dimensioni del servizio** per gestire ogni situazione con **professionalità** e andare oltre le aspettative dei tuoi clienti.

Con questa pillola ti allenerai a...

Curare gli aspetti tangibili del servizio. Dimostrare affidabilità. Migliorare la capacità di risposta. Sviluppare competenza. Curare la cortesia. Accrescere la credibilità. Garantire la sicurezza. Permettere l'accesso. Curare la comunicazione. Accrescere la comprensione del cliente.