

MODULO 1

19 gennaio 2015 o 2 febbraio 2015 con Alessandra Belluomini (8 ore)

L'EFFICACIA DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Come conquistare e fidelizzare i clienti con un ottimo servizio e un eccellente rapporto

Obiettivi

Un ottimo servizio dipende dall'attenzione e dalla cura nel gestire i contatti con i clienti, nell'accogliere le loro richieste, nel soddisfare i loro bisogni e rispondere in modo efficace ai loro reclami. Per conquistare e fidelizzare i consumatori bisogna conoscere gli standard di servizio e le tecniche comunicative, di osservazione, ascolto e analisi del cliente. Non solo in negozio o presso l'azienda, ma anche in occasione di fiere ed eventi, è importante sapere come migliorare la qualità del servizio e della comunicazione attraverso l'eccellenza nelle relazioni con la propria clientela. Lo sviluppo di tali capacità permette inoltre di migliorare anche l'attitudine alla vendita.

Contenuti

- Gestione efficace della **relazione con il cliente**
- **Trasmettere affidabilità** e guadagnarsi la fiducia del cliente
- Gli **standard del servizio di qualità**
- Capire e rispondere ai **bisogni del cliente**
- Elementi di **comunicazione verbale e non verbale**
- I **principi base della vendita**
- Descrivere in modo efficace i **propri prodotti**
- Gestione e superamento di **obiezioni e reclami**

DOCENTE: Alessandra Belluomini - CONSULENTE, FORMATRICE



Partner di Teamwork, psicologa e psicoterapeuta specializzata in Psicoterapia Breve Strategica, collabora con Teamwork dal 2002 nel settore formazione, consulenza e risorse umane. Autrice di articoli e pubblicazioni Teamwork tra cui "La gestione dei reclami e delle situazioni difficili", "La qualità del servizio al ristorante" e "Vendita e telefono: binomio di sicura efficacia", svolge attività di formazione e consulenza nell'ambito delle seguenti tematiche: strategie e tecniche di comunicazione efficace, public speaking, problem solving, gestione delle risorse umane e team building, vendita, qualità del servizio al cliente, time management, gestione dello stress e sviluppo delle risorse personali.

MODULO 2

9 febbraio 2015 o 23 febbraio 2015 con Nicola Delvecchio (8 ore)

DA MAESTRI DEL GUSTO A MAESTRI DEL WEB

Come il settore agroalimentare può promuoversi attraverso nuovi strumenti online

Obiettivi

Oggi una corretta strategia di promozione della propria attività e del territorio può avvalersi di nuovi e vari strumenti. È possibile fare marketing direttamente dal proprio sito web per aumentare le vendite; adottare una solida strategia di social media marketing per il proprio business; promuovere l'attività o il negozio con foto e video commerciali; trasformare i clienti in ambasciatori dei propri prodotti; convertire le recensioni online in un vantaggio competitivo e in uno strumento di marketing straordinario.

Contenuti

- **Web marketing:** l'importanza della promozione online
- **Mobile marketing:** come essere presenti e farsi trovare sul mobile web
- Introduzione al **social media marketing** e ai suoi vantaggi
- Pianificare una strategia di social media marketing: dall'apertura dei **profili social** alla gestione quotidiana
- Come comunicare **territorio e identità sui social media**
- **Foto e video:** come promuovere l'attività o il negozio con immagini e storie di qualità per far conoscere i propri prodotti d'eccellenza
- Sfruttare le **recensioni online** per vendere di più

DOCENTE: Nicola Delvecchio - CONSULENTE, FORMATORE



Laureato in Economia del Turismo presso l'Università di Bologna, ha alle spalle diverse esperienze in hotel e società di consulenza italiane ed estere. Collabora con Teamwork in qualità di formatore e consulente negli ambiti del Marketing, Social Media e Brand Reputation Management.