



CAMPUS
FORMATIVO
INDUSTRIALE



Orientamento al cliente

Per tecnici e addetti al servizio esterno

Le diverse situazioni collegate alla produzione industriale rendono necessario inviare tecnici e specialisti presso la sede del cliente. In tutti questi casi, i nostri collaboratori rappresentano un vero e proprio biglietto da visita per la nostra impresa. Il modo in cui sapranno valorizzare il nostro brand in queste occasioni potrebbe essere determinante per i nostri successi futuri.

Informazioni

Argomenti / contenuti	Significato di un comportamento orientato al cliente per il successo della nostra azienda; preparare i contatti con il cliente; cura della persona e dell'aspetto; comportamento da adottare nei confronti del cliente; tecniche di comunicazione non aggressiva (trovare lo stesso livello, tecnica di formulazione delle domande, ascolto attivo); gestire le situazioni difficili; promuovere la propria flessibilità
Obiettivi	In questo seminario, si riflette su come si manifesta un comportamento orientato al cliente, e vengono sviluppate le misure per di miglioramento, finalizzate a rendere ancora più efficaci i contatti con i clienti in futuro.
Gruppo target	Specialisti e manager a contatto con il cliente (al telefono, vendita interna, montaggio, assistenza, manutenzione, servizio ricambi, logistica, ecc.)
Metodologia	Preparazione tramite modulo online o chat di gruppo anonima, comprendente descrizione di situazioni; valutazione di sequenze filmate; brevi input teorici tratti da e-book e in combinazione con quiz. Attività di trasferimento tra i giorni 1 e 2 tramite blog di apprendimento. Trasferimento al termine del corso: colloquio di gruppo o coaching individuale online per discutere un caso di pratica (circa 45 minuti / partecipante). Giorni di presenza: input del trainer; esercizi individuali e di gruppo; studio di casi; scambio di esperienze sui propri casi di pratica.
Durata	Concetto di apprendimento misto con 1 + 1 giornate di seminario in presenza compito di preparazione (e-learning); 1° seminario in aula; Trasferimento delle attività e preparazione della 2a giornata di presenza con l'e-learning. Seminario in aula per il secondo giorno; compito di trasferimento (e-learning)
Luogo	Associazione Industrie Ticinesi, corso Elvezia 16 (4° piano), Lugano
Costi	Soci AITI, Ameti, Swissmem: CHF 1'170.-- Non soci AITI, Ameti, Swissmem: CHF 1'450.--
Calendario	Giovedì 15 e giovedì 29 Novembre 2018