

**SEMINARI  
INTERAZIENDALI**

**DELIGHT  
THE  
CUSTOMER**

“Ogni giorno ci chiediamo: come possiamo rendere felice questo cliente? Ce lo domandiamo perché, altrimenti, lo farà qualcun altro”

*Bill Gates*

### **Seminar's Core**

La creazione di valore per il cliente è la chiave del successo delle aziende eccellenti. Creare valore significa identificare i bisogni del cliente, progettare prodotti e servizi in funzione di questi ultimi, essere capaci di comunicare e di relazionarsi efficacemente. Quest'insieme di attività è ciò che permette di raggiungere la “customer satisfaction” vero e proprio fattore competitivo per un'azienda, alla base dell'acquisizione di nuovi clienti e della retention dei clienti già fidelizzati. Accanto all'analisi dei fattori che determinano la soddisfazione del cliente, il seminario si propone di sviluppare competenze sul versante della relazione, con una particolare enfasi sul tema della comunicazione, processo chiave di gestione della clientela.

### **Seminar's Assets**

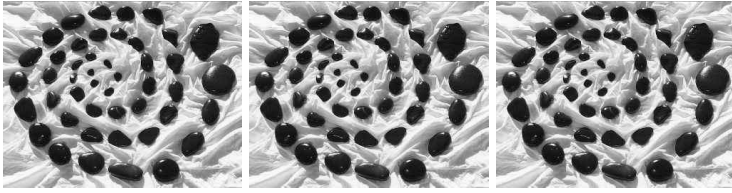
Viene utilizzato un metodo di lavoro che alterna una serie di contributi teorici sui principali fattori alla base della creazione di valore per il cliente, ad attività che permettono di contestualizzare i contributi nelle diverse realtà dei partecipanti.

Si tratta di una metodologia attiva, positiva e coinvolgente. I partecipanti saranno invitati ad analizzare le loro realtà, ad identificare le caratteristiche dei loro clienti, a riflettere sulle loro strategie di comunicazione e relazione, con l'obiettivo finale di formulare un piano di miglioramento individuale che consenta un'applicazione di quanto appreso al proprio contesto professionale.

### **Seminar's Value:**

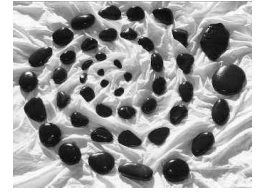
#### **al termine del seminario i partecipanti saranno in grado di:**

- Identificare i meccanismi alla base della creazione di valore per il cliente
- Individuare le diverse tipologie di clienti e di bisogni da soddisfare
- Imparare a riconoscere le aspettative del cliente in modo da accrescere il valore percepito del prodotto venduto/servizio erogato
- Migliorare il proprio stile di comunicazione nella relazione con il cliente finale e con i clienti “interni”
- Identificare le strategie relazionali più efficaci per ottenere la collaborazione del cliente



**SEMINARI  
INTERAZIENDALI**

**DELIGHT  
THE  
CUSTOMER**



### **Seminar's Topics**

- La creazione di valore
- Bisogni impliciti, espressi e latenti
- Il ruolo delle aspettative nella soddisfazione del cliente
- Stili di comunicazione e di comportamento
- La gestione della relazione
- La gestione delle obiezioni e dei reclami

### **Destinatari**

Professional e middle manager che operano in tutte aree del business e che nel loro lavoro quotidiano devono rispondere alle aspettative di clienti interni ed esterni.

### **Costo**

€ 1000 (+ IVA 20%)

### **Sede del corso**

Milano – Summit Management Centre  
Viale Majno 5,  
20122 Milano

**Ore:** 9.00 – 18.00