



IL CLIENTE HA SEMPRE RAGIONE?

SCOPRI COME GESTIRE AL MEGLIO LA CLIENTELA

4 APRILE 2018 ORE 18.30
VIA PAPINI 18 - BOLOGNA

Il seminario informativo organizzato da Confartigianato Bologna è incentrato sul concetto di “customer care”, ossia l’attenzione al cliente, ed è rivolto a **tutte le imprese** di qualsiasi categoria e mestiere.

Chi opera nel mercato, a contatto con i consumatori finali, utilizza normalmente la sua esperienza e competenza per conquistare gli interlocutori e persuaderli all’acquisto, tutto questo richiede doti di perseveranza, focalizzazione e pazienza.

La gestione del cliente e della fase di post-vendita di un prodotto o servizio è sempre più importante in un mercato in evoluzione in cui il consumatore è più informato, ed è fondamentale per dare una buona immagine dell’azienda.

Analizzeremo insieme come si sono evoluti gli scenari e come è possibile oggi poter organizzare al meglio un efficace servizio di Customer Care.

Per motivi organizzativi è richiesta conferma di partecipazione da inviarsi alla **Segreteria organizzativa** entro il prossimo **3 aprile** inviando una mail a: eventi@confartigianatobologna.it.

Parleremo di:

- Il cliente e la relazione di vendita
- Il cliente ed il post-vendita
- Dall’azienda alla risorsa umana: dalla comunicazione aziendale alla comunicazione relazionale
- La comunicazione relazionale in situazioni di conflitto
- Gestire il cliente
- Intrepretare i clienti, proporre soluzioni, soddisfare i bisogni
- Le regole del “customer care” perfetto

CONFARTIGIANATO IMPRESE BOLOGNA

Via Papini 18 Bologna
www.confartigianatobologna.imola.it

Segreteria organizzativa:
 Tel. 051405812 – mail:
eventi@confartigianatobologna.it

