

La gestione a 360° del cliente in officina

Codice	Giorni	Ore
RFO-I-Z-0001	1	4

Migliora organizzazione, metodo operativo e relazione con il cliente

OBIETTIVI

Nella gestione non bastano le sole competenze tecniche (comunque indispensabili), ma è necessario offrire un servizio a 360° che ponga il Cliente al centro dell'attenzione, nel pieno rispetto dei rispettivi ruoli, nella sessione formativa si fornirà al tecnico quelle che sono le nozioni per una comunicazione efficace, con la finalità di creare una fidelizzazione efficiente.

CONTENUTI

Principi Della Comunicazione: Comunicazione Efficace e Comunicazione Persuasiva
Ricevimento Cliente
Accettazione Veicolo
Riconsegna Veicolo

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il presente modulo viene erogato in una Classe Virtuale composta da un massimo di 10 persone, accedendo alla piattaforma WEB, la durata prevista è di 4 ore, comprensive di interazione e simulazioni con il docente che eroga il corso.