Seminario - AS 400

Service ambassador - Field customer care

Corso presso: **Festo Academy**
Via Enrico Fermi, 36/38, 20057 - Assago (MI)

Durata: **2gg**

Date: Per la prossima edizione in programma contattateci.

Scarica modulo iscrizione:
www.festocte.it/iscrizione

Rivolto a

Tutti coloro che sono coinvolti nelle azioni di erogazione di servizi post vendita presso la struttura del cliente: tecnici e service engineers

Obiettivi

- Fornire un approccio strutturato per la gestione della comunicazione con il cliente.
- Migliorare la capacità di identificare bisogni ed aspettative del cliente, soddisfacendole in termini tecnici e relazionali

Contenuti

Contesto e competenze per i ruoli tecnici di field.

- Identificazione ed analisi degli aspetti "ambientali".
- Le variabili culturali e linguistiche.
- Le competenze chiave per la professionalità del Service Engineer
- Il modello di comunicazione "consulenziale" e quello tradizionale "avversativo".

Il processo di comunicazione.

- Il modello della comunicazione interpersonale.
- Le competenze chiave per il "setting the stage" (la comunicazione non verbale).
- Tecniche e strategia delle domande.
- Le competenze di ascolto e le barriere all'ascolto attivo.

Aspetti commerciali e di marketing del post vendita.

- Identificare le aspettative, esplicite ed implicite, del cliente.
- Come presentare efficacemente la vostra soluzione.
- L'orientamento al cliente nella soluzione tecnica.
- Garantire la soddisfazione del cliente ed un impegno futuro.
- Allineamento con il processo commerciale.

Sperimenterete

Presentazioni, letture individuali ed analisi di casi di studio, role playing, esercitazioni pratiche, visione ed analisi di video, creazione di un diario di bordo per supportare il partecipante nel trasferimento sul campo delle competenze acquisite durante il corso.

Contatti:
tel +39 02 45794 350
fax +39 02 4884 2012
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

Sede centrale:
Via Enrico Fermi, 36/38
20057 Assago (MI)
Come raggiungerci