

EDU

Efficacia ed efficienza nel processo di assistenza



Data:



Inizio lavori: ore 9:00



Durata: 1.00 (uno) giorno



Sede del corso:



Coffee Break ore 11:00



Pranzo ore 13:00

OBIETTIVI DEL CORSO

Fornire indicazioni per migliorare le capacità relazionali e produttive del punto di assistenza.

CONTENUTI DEL CORSO

Ascoltare e seguire il cliente per consolidare il grado di soddisfazione. Rispondere, supportare e soddisfare le aspettative del cliente. Rendere agevole e produttiva la fase dell'accettazione e del processo di assistenza. Erogare un servizio efficace e di eccellenza verso il cliente. Far consolidare nel cliente la fiducia e l'affidabilità verso il punto di assistenza. Avere efficaci processi di lavorazione, essere «L'officina di fiducia»;