



Organizzazione Sammarinese degli Imprenditori

in collaborazione con



Corso GESTIONE DEL CLIENTE



Durata: 16 ore

Quando: dal 15 ottobre, un incontro a settimana (09.30 – 13.00)

Sede: OSLA (Via Napoleone Bonaparte, 75 – San Marino)

Costo: non occupati €160 – soci OSLA €190 – non associati €240 * sono previste scontistiche se acquistato insieme al corso GESTIONE DEI COLLABORATORI

Descrizione del corso: Il corso "Gestione della comunicazione con il cliente" si propone di analizzare e **sviluppare strategie volte a migliorare i vari aspetti del rapporto con la clientela**, dalla gestione della prima impressione all'intera fase di back office, comprese le modalità per gestire in modo ottimale sia i reclami che le varie esigenze specifiche dei clienti.

PROGRAMMA:

martedì 15 ottobre	la comunicazione efficace con noi stessi e gli altri
giovedì 24 ottobre	gestire la relazione e la componente emotiva nella trattativa commerciale
martedì 29 ottobre	la gestione del reclamo/del cliente scontento
martedì 5 novembre	cenni di telemarketing

Per info e iscrizioni tel. 0549 992885 oppure info@osla.sm