

# Relazione e tecniche di comunicazione con il Cliente



L'accoglienza e la gestione della relazione sono importanti elementi ai quali il cliente fa riferimento nella sua valutazione complessiva del servizio offerto dal professionista.

Saper ricevere il pubblico è una reale necessità e migliorare l'approccio significa soddisfare e fidelizzare in partenza l'interlocutore per un proficuo avanzamento del rapporto che costruisce l'immagine del professionista e previene ogni difficoltà che sopraggiunge nei momenti meno attesi.

Il servizio non si configura più come esito di un processo di persuasione, ma come risultato di un'analisi approfondita dei bisogni del cliente, della sua soddisfazione e del pagamento del giusto prezzo..

Il corso si rivolge a professionisti che desiderano migliorare il rapporto con i loro clienti, fidelizzarli e far crescere la loro immagine attraverso gli stessi migliorando la loro performance economica.

L'approccio studiato è ai massimi livelli professionali e aziendali. I docenti sono negoziatori esperti sia in azienda che per studi professionali di alto livello anche internazionali.

## Obiettivi del Corso

- Valorizzare l'attività di contatto creando un'immagine di alta professionalità per migliorare il servizio con efficienza, efficacia,
- Aumentare il fatturato con soddisfazione del cliente..
- Fidelizzare la clientela effettiva.
- Analizzare i bisogni della clientela per definire la soluzione di offerta ottimale.
- Creare sempre l'immagine nei momenti di contatto.
- Migliorare l'attività di ricezione e di accoglienza del cliente.
- Saper trattare il reclamo.
- Saper dire il prezzo.
- Saper gestire lo sconto eventualmente richiesto.
- Negoziare a tutti i livelli.

## Contenuti

- Le relazioni pubbliche ovvero come valorizzare meglio se stessi e l'azienda.
- La comunicazione interpersonale.
- La fraseologia, il linguaggio
- Le motivazioni psicologiche di scelta.
- Cosa non dire mai ai clienti. Cosa non dimenticare di dire.
- Giochi di ruolo negoziali
- Cosa spinge il cliente a chiedere lo sconto, cosa a ritornare, cosa a parlare bene di voi.

## Risultati attesi

I partecipanti, al termine del corso, avranno acquisito gli strumenti e le competenze più appropriate per una corretta relazione con il cliente.

Saranno in grado di gestire il rapporto con capacità nuove di analisi dei bisogni, al fine di soddisfare e tutelare la propria clientela.

Il professionista saprà districarsi nelle più difficili trattative con efficacia.

Saprà rendere più produttivo il proprio lavoro quantificandolo correttamente con soddisfazione del cliente.



**Durata (h) 24**  
**Allievi 12**  
**Competenze d'ingresso:**  
**Professionisti Architetti iscritti all'Ordine.**  
**Erogazione ONLINE**  
**Attestato di frequenza**

