



la qualità del servizio...

DESTINATARI:

Gestori di Punti di Vendita della viabilità ordinaria ed autostradale
Capi Piazzale, Operatori qualificati

DURATA:

Un Giorno

OBIETTIVO:

Far acquisire le capacità di analizzare i bisogni dei clienti e fornire un servizio adeguato

CONTENUTI:

Riguardano principalmente:

- Le tecniche per analizzare la clientela:
 - potenziale
 - saltuaria
 - fedele
- La segmentazione della clientela
- La soddisfazione dei clienti
- La capacità di acquisire, soddisfare e mantenere il cliente
- Il Servizio: metodo per trasformare il cliente potenziale in cliente fedele
- Le fasi del servizio.
- Esercitazione