

L'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Udine in convenzione con OFFICINA PITTINI PER LA FORMAZIONE organizza il CORSO:

**“CUSTOMER CARE – GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE”**  
Osoppo, 9 e 16 giugno 2017

A partire dalle richieste segnalate dagli Ingegneri, liberi professionisti e dipendenti di studi e aziende, partecipanti nel 2016 alle iniziative formative promosse dall'Ordine di Udine in collaborazione con Officina Pittini per la formazione, **il corso proposto ha l'obiettivo di** permettere ai partecipanti di migliorare l'approccio al cliente e sviluppare delle strategie relazionali utili al mantenimento di buoni rapporti.

**16 ore con Massimo Trentin** formatore e consulente. Si occupa di comunicazione, comportamento organizzativo e *MKT*, ha all'attivo migliaia di ore d'aula. Dal 1992 realizza corsi di formazione alle vendite e *marketing*, di sviluppo professionale e personale, prediligendo tecniche didattiche attive e coinvolgenti in cui l'attenzione e l'impegno formativo sono orientati all'individuo ed alle sue abilità. Parallelamente alla formazione si occupa di consulenze presso enti ed aziende e negli ultimi anni ha intrapreso l'attività di *personal e business coaching*.

<b>Venerdì 09/06/2017</b> <b>9.00 – 13.00/14.00 – 18.00</b>  e <b>Venerdì 16/06/2017</b> <b>9.00 – 13.00/14.00 – 18.00</b>	<p>Mettere il cliente al centro è un approccio vincente, ma difficile da realizzare. Per un professionista interagire efficacemente con i propri clienti, stabilire relazioni positive e di reciproca fiducia è un modo per fidelizzare la propria clientela e costruire una solida reputazione.</p> <p><b>Contenuti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>La natura della relazione con il cliente:</b> dimensione utilitaristica, dimensione relazionale ed emotiva;</li><li>• <b>I bisogni dei clienti e qualità del servizio:</b> il concetto di bisogno e di soddisfazione, bisogni impliciti, espliciti e latenti, il valore del cliente nel tempo;</li><li>• <b>Il processo di interazione tra professionista e cliente:</b> dal primo contatto al <i>follow-up</i> post-prestazione, stili ed approcci;</li><li>• <b>Gestire i passaggi chiave con il cliente:</b> accogliere, rilevare le esigenze, negoziare, chiudere, fidelizzare;</li><li>• <b>Gestire situazioni critiche:</b> solleciti, reclami, contestazioni, richieste di variazioni, incomprensioni;</li><li>• Test finale.</li></ul> <p>Note. L'approccio didattico alterna a momenti frontali, attività di tipo esperienziale quali presentazioni di autocasì, simulazioni e lavori individuali e di gruppo.</p>
---	--

**SEDE DEL CORSO** OFFICINA PITTINI PER LA FORMAZIONE ([www.op-formazione.it](http://www.op-formazione.it)) ZONA INDUSTRIALE RIVOLI - OSOPPO (UD).  
Referente attività dr. Lisa Guzzi Tel. 0432.062224/222 [lisa.guzzi@op-formazione.it](mailto:lisa.guzzi@op-formazione.it)

**ISCRIZIONI** E' prevista l'assegnazione di n. **16 CFP** in base alla normativa vigente. Obbligo di frequenza: 90% del monte ore totale. A fine corso è previsto un questionario di verifica della qualità dell'intervento e un questionario di verifica dell'apprendimento. Saranno raccolte le firme in entrata ed in uscita. **Per l'iscrizione e l'assegnazione dei previsti Crediti Formativi è obbligatorio accedere con le proprie credenziali al portale "Formazione" al link:**  
<http://www.isiformazione.it/ita/risultatiricerca.asp?Interface=INGUD&TipoOrdine=Ingegneri&Luogo=Udine> **entro la data del 07/06/2017** inserendo obbligatoriamente i dati per la fatturazione.

La partecipazione al Corso prevede una **quota di adesione di € 260,00 esente IVA** ai sensi dell'art.10 del D.P.R. 633/72. La quota di iscrizione, comprensiva di materiale didattico e coffee break, deve essere **versata entro e non oltre il 07 giugno p.v. mediante bonifico bancario a:** BANCA NAZIONALE DEL LAVORO Agenzia di UDINE **IBAN** IT 94 E 01005 12300 00000000680 **intestato a OFFICINA PITTINI per la formazione Causale: "nome cognome" Corso "Customer Care – gestire la relazione con il cliente".**

I partecipanti a fine corso riceveranno la fattura e potranno scaricare dal portale "Formazione" l'attestato di partecipazione. Il corso avrà luogo al raggiungimento di un numero minimo di iscritti valutato dal Consiglio dell'Ordine.

**INFORMAZIONI** Ordine degli Ingegneri della Provincia di Udine [www.ordineingegneri.ud.it](http://www.ordineingegneri.ud.it)  
Via di Toppo, 5 | 33100 Udine [segreteria@ordineingegneri.ud.it](mailto:segreteria@ordineingegneri.ud.it) T +39 0432.505305 F +39 0432.503941