



Unione europea
Fondo sociale europeo



FORMAZIONE PER LE IMPRESE

Nuove opportunità per lo sviluppo turistico di una destinazione

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE DALL'ACCOGLIENZA ALLA VENDITA

Tecniche di comunicazione interpersonale per aumentare la qualità delle vendite

Rif. PA 2019-11688/RER/8

Il corso permette di conoscere ed utilizzare le leve della comunicazione interpersonale con i clienti per valorizzare gli aspetti che costituiscono valore aggiunto, aumentano il livello di qualità percepita e contribuiscono a valorizzare gli elementi identitari della destinazione in cui l'impresa opera.

Contenuti

- Come sono cambiati i bisogni e i desideri dei clienti;
- Atteggiamento proattivo e reattivo nella comunicazione;
- Come sviluppare l'empatia verso i clienti;
- Cross e up selling;
- Fidelizzazione del cliente;
- Customer care e Customer Satisfaction;
- L'informazione turistica diffusa.

Sarà, inoltre, a disposizione dei partecipanti interessati, un pacchetto di ore di consulenza (10 ore per ogni azienda) di cui fruire individualmente o in piccoli gruppi, per favorire l'applicazione nella propria organizzazione di efficaci tecniche organizzative, gestionali e commerciali.

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza

Durata

24 ore

Posti disponibili

12

Nel caso in cui il numero di domande sia tale da richiedere un'attività di selezione, il criterio adottato sarà l'ordine di arrivo delle domande di partecipazione.

Destinatari: Il progetto si rivolge agli operatori delle piccole imprese della filiera turistica (dei servizi ricettivi, ricreativi, commerciali, artigianali, ristorativi, culturali, ambientali, etc). Possono partecipare titolari, professionisti, collaboratori familiari e lavoratori con responsabilità nell'area commerciale marketing.

La quota di co-finanziamento obbligatoria è coperta con il "mancato reddito", quindi con un costo solo figurativo.

Ente di formazione

Nuovo Cescot E.R. Soc. Cons. a.r.l.

Sede di svolgimento

Confesercenti Parma
Via La Spezia, 52/a – 43100 Parma

Modalità di iscrizione

Per essere informati sulle partenze e le modalità di iscrizione consultare il sito www.cescot.emilia-romagna.it

Operazione Rif. P.A. 2019-11688/RER/8 approvata con D.G.R. n.1336 del 29/07/2019 co-finanziata dal Fondo sociale europeo PO 2014-2020 Regione Emilia-Romagna.

Finanziamento in Regime di aiuti alla formazione ai sensi del Regolamento (UE) n. 651/2014 – CUP E38D19000650007

PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Nuovo Cescot E.R. Soc. Cons. arl.

Tel: 0516380350

Email: info@cescot.emilia-romagna.it

www.cescot.emilia-romagna.it

