



*Ente Lombardo
per la Formazione d'Impresa*

Corso: **GESTIONE DEL CLIENTE NELL'ERA DIGITALE**

OBIETTIVI:

Il percorso formativo fornisce strumenti e metodologie per gestire in modo efficace la relazione quotidiana con i clienti attraverso i principali strumenti digitali aziendali (CRM, chatbot, e-mail, WhatsApp Business, ecc.).

L'obiettivo è sviluppare competenze comunicative digitali orientate al servizio, potenziando la capacità di gestire situazioni critiche e di mantenere relazioni positive e professionali anche a distanza.

DESTINATARI:

Il corso è rivolto a tutte le figure professionali che gestiscono relazioni con clienti o utenti, sia in presenza che a distanza, come addetti al customer care, operatori commerciali, personale di front/back office e figure del marketing operativo e della comunicazione digitale.

PROGRAMMA:

La gestione efficace del cliente attraverso gli strumenti digitali

Gli elementi del processo di comunicazione digitale;

Utilizzo degli strumenti disponibili in azienda

Parlare attraverso il filtro del canale digitale

L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore a distanza;

Il ruolo del personale di contatto;

Gestire e superare le obiezioni, avvalendosi delle opportunità degli strumenti digitali;

Monitorare la soddisfazione del Cliente e la sua Fidelizzazione.

Durata: 32 ore

Costo: 1.500,00 €+iva

Attestato: Dichiarazione di Messa in trasparenza delle competenze referenziata al Quadro di Riferimento Dig. Comp.

Partecipanti: Minimo di 3 partecipanti per avvio edizione - Massimo di 12 partecipanti per edizione

Per informazioni ed iscrizioni scrivere a tonelotto@confartigianato-lombardia.it



E.L.F.I. Ente Lombardo per la Formazione d'Impresa S.Cons.R.L.
Viale Vittorio Veneto, 16/a 20124 MILANO
Tel. 02 2023251 – e-mail elfi@confartigianato-lombardia.it
Codice fiscale - Partita IVA 12218830151