

# Come vivere in un'ottica commerciale un'attività tecnica

## Obiettivi

Identificare il nuovo ruolo dell'assistente tecnico, modificandone l'approccio e i contenuti in un'ottica commerciale.

## Destinatari

Personale di assistenza tecnica.

## Durata

16 ore.

## Premessa

La chiave del successo di ogni Azienda è certamente quella di "sfruttare" al meglio ogni contatto con il proprio cliente, e uno dei "momenti della verità" è sicuramente quello in cui un **tecnico** si reca da un cliente per risolvere un problema o per presentare una nuova soluzione. È il momento in cui il cliente decide se darci o no **fiducia**, se siamo degni di diventare o rimanere **suoi partner**, se iniziare e/o consolidare un **rapporto commerciale** con la nostra azienda. È un momento di "non vendita" ma da cui dipenderanno le "vendite future". Identificare la strategia da predisporre, gli strumenti a disposizione e i comportamenti da utilizzare è certamente la strada che ogni tecnico deve percorrere per svolgere in maniera completa ed efficace il proprio lavoro.

## Contenuti del corso

### Prima parte | Il ruolo

- ┆ L'evoluzione del servizio assistenza
- ┆ Il nuovo ruolo
- ┆ I comportamenti vincenti
- ┆ *Esercitazione: il ruolo dell'assistente tecnico*

### Seconda parte | La qualità

- ┆ Il concetto di qualità
- ┆ Il rapporto Cliente/Fornitore
- ┆ Il cliente interno/esterno
- ┆ *Esercitazione: che cos'è la qualità*

### Terza Parte | Il servizio

- ┆ Il concetto di servizio
- ┆ La componente hard/soft del servizio
- ┆ Le aspettative del cliente
- ┆ *Esercitazione: l'importanza del comportamento*

### Quarta parte | La qualità del servizio

- ┆ La percezione del servizio
- ┆ La misurazione della qualità del servizio
- ┆ Il modello di Parasuraman
- ┆ *Esercitazione: le aspettative del cliente*

### Quinta parte | I reclami

- ┆ Le obiezioni e i reclami
- ┆ Come trasformare un reclamo in un'opportunità
- ┆ Le situazioni difficili
- ┆ *Esercitazione: la gestione delle obiezioni*