

La fedeltà e la soddisfazione del cliente

Obiettivi

Creare e mantenere elevata la soddisfazione del cliente per garantire, nel tempo, la sua "fedeltà".

Destinatari

Persone a contatto con i clienti.

Durata

16 ore.

Premessa

La chiave del successo delle aziende moderne è sempre più direttamente correlato alla loro capacità di concentrarsi sul cliente al fine di conquistarsi la sua fiducia e mantenere elevato il suo livello di gradimento, di soddisfazione nei confronti dei prodotti e/o servizi che gli vengono forniti. In particolare, nell'ambito della fornitura di servizi "immateriali", è indispensabile costruire la "fedeltà" del cliente garantendogli rapporti interpersonali di elevata "qualità" (soprattutto per quanto riguarda la serietà e l'affidabilità, la cortesia e il rispetto) da parte di tutti coloro che entrano in "contatto" con lui.

Contenuti del corso

Prima Parte | Livello di soddisfazione e fedeltà del cliente

- Differenza tra soddisfazione e fedeltà
- Come si manifesta la fedeltà del cliente
- Come si misura la fedeltà del cliente
- *Esercitazione: i fattori che favoriscono la fedeltà del cliente*

Seconda parte | Confronto tra acquisizione e mantenimento del cliente

- Acquisizione e mantenimento del cliente: due momenti di uno stesso "processo" e non eventi separati tra di loro
- Le strategie per conservare il cliente
- Il difficile equilibrio tra le risorse destinate all'acquisizione e quelle per il mantenimento del cliente
- *Esercitazione: tattiche e "trucchi" per conservare i clienti*

Terza parte | Anche i "reclami" possono aumentare la fedeltà del cliente

- Una nuova prospettiva per trattare i reclami dei clienti
- Il reclamo come opportunità
- Le quattro fasi del recupero del cliente
- *Esercitazione: case study (reclami)*

Quarta parte | Come creare la premessa per la "fedeltà" del cliente

- Gestire le aspettative e i momenti della verità con il cliente
- Dare ad ogni cliente il "giusto" valore
- Come comunicare efficacemente al cliente il valore che ha per noi (le quattro A: Attestazione, Apprezzamento, Affermazione, Assicurazione)
- *Esercitazione: role play (simulazione utilizzo quattro A)*