

# La qualità del servizio e la customer satisfaction

## Obiettivi

Rafforzare l'importanza che la "cultura della qualità del servizio" ha per l'azienda e sottolineare la necessità di saper riconoscere i clienti interni, oltre a quelli esterni.

## Destinatari

Addetti al Servizio Clienti.

## Durata

16 ore + 16 ore.

## Premessa

Questo programma di formazione ha quale obiettivo quello di fornire alcuni strumenti semplici e immediati per "mettere a fuoco" le problematiche relative all'attuazione dei principi della qualità del servizio e aumentare la sensibilità verso la soddisfazione del Cliente sia esterno che interno.

## Contenuti del corso

### Prima Parte | Ruolo e comportamento

- ✔ La scoperta del proprio ruolo
- ✔ L'importanza del comportamento
- ✔ Film utilizzato nel corso dello svolgimento del programma di formazione: "Do Ut Des"
- ✔ *Esercitazione: elementi prescrittivi e discrezionali del proprio ruolo*
- ✔ *Esercitazione: la valutazione dell'importanza del cambiamento*

### Seconda parte | Il cliente

- ✔ Il cliente: definizioni e principi di fedeltà-infedeltà dei clienti
- ✔ I sette peccati capitali e i dieci comandamenti nella gestione con i clienti
- ✔ Le quattro A per consolidare il nostro rapporto con i clienti
- ✔ Film utilizzato nel corso dello svolgimento del programma di formazione: "Chi ha ucciso il cliente"
- ✔ *Esercitazione: elementi di fedeltà-infedeltà nella nostra esperienza di clienti*
- ✔ *Esercitazione: le quattro A*

### Terza parte | Il Servizio Clienti

- ✔ Il Servizio Clienti: definizioni e principi
- ✔ Le differenze tra prodotto e servizio: l'importanza del fattore "umano"
- ✔ Film utilizzato nel corso dello svolgimento del programma di formazione: "Non ti scordar di me"
- ✔ *Esercitazione: la qualità attesa del cliente esterno*

### Quarta parte | I principi della qualità e il Servizio Clienti

- ✔ La qualità: definizioni e principi
- ✔ La qualità del Servizio Clienti
- ✔ La scoperta del cliente "nascosto"
- ✔ Film utilizzato nel corso dello svolgimento del programma di formazione: "Il cliente nascosto"
- ✔ *Esercitazione: la qualità attesa del cliente interno*

### Quinta parte | La customer satisfaction

- ✔ I criteri di soddisfazione della customer satisfaction
- ✔ Le aspettative
- ✔ La percezione

### Sesta parte | Il comportamento nel punto vendita

- ✔ L'accoglienza
- ✔ L'immagine del punto vendita
- ✔ La scoperta del cliente "nascosto"
- ✔ Come vendere