

L'agenzia come centro di servizio

Obiettivi

Come sviluppare l'attenzione del Cliente e trasferire linee guida e strumenti.

Destinatari

Agenti, responsabili organizzazione commerciale, capi area e impiegate.

Durata

16 ore.

Contenuti del corso

- ┆ Servizio in agenzia
- ┆ Analisi del proprio livello di servizio
- ┆ Attese del cliente
- ┆ Ruolo e compiti del personale interno
- ┆ Ruolo delle subagenzie
- ┆ Comportamenti vincenti
- ┆ Definizioni di standard comuni di servizio al Cliente

Esercitazioni in aula

- ┆ *Simulazioni*
- ┆ *Studio di casi*
- ┆ *Role play*
- ┆ *Discussioni*