

Tecnici di assistenza più smart

Il 4 luglio a Rivalta Scrivia, presso la sede Proplast, un corso insegnerà come relazionarsi in modo efficace con i clienti.

14 giugno 2012 06:04

Il corso organizzato dal Consorzio Proplast il 4 luglio a Rivalta Scrivia non ha l'obiettivo di approfondire le basi tecnologiche del mestiere; punta invece a fornire ai tecnici che si occupano dei servizi di assistenza gli elementi fondamentali per instaurare un corretto rapporto con il cliente, uno dei mattoni con cui si costruisce la reputazione aziendale.



Secondo gli organizzatori del corso, infatti, i tecnici di assistenza possono rappresentare per l'azienda un importante asset commerciale, ma possono anche rivelarsi un serio pericolo per l'immagine, fino a mettere a repentaglio rapporti consolidati da tempo: "Poche frasi dette al cliente dal tecnico di assistenza hanno spesso molto più valore di fiumi di parole spese dalla rete di vendita. Frasi tipo: non si preoccupi ho già capito di cosa si tratta, è un problema che abbiamo spesso sulle nostre macchine di questa serie".

Il corso tenuto da Giorgio Ramella mira a trasferire ai tecnici di assistenza, siano essi addetti al Customer Service o agli interventi esterni, le conoscenze necessarie per una corretta gestione della relazione che si instaura con i diversi interlocutori che si incontrano durante le attività tipiche del "service", anche attraverso l'analisi e la discussione di esempi pratici e di casi di studio reali.

Argomenti

- La funzione dell'assistenza tecnica.
- L'importanza commerciale dell'assistenza tecnica nel rapporto con i clienti.
- Gli interlocutori tipici del tecnico di assistenza e la loro gestione.
- Esempi di situazioni di riferimento e simulazione di comportamento.
- Confronto attivo tra partecipanti e docente su casi di studio, anche proposti dagli allievi (se segnalati al docente una settimana prima dell'avvio del corso).

La quota di iscrizione è fissata in 400 euro + Iva, che scende a 280 euro per i soci del Consorzio e per le aziende aderenti al Polo di Innovazione Nuovi Materiali. Sono previste riduzioni anche per aziende associate ConfAPI Alessandria, Plastic Europe Italia, TMP, Federazione Gomma Plastica, Confindustria Alessandria, ConfAPI Reggio Emilia, SPE Italia, IPPR.

Per informazioni e iscrizioni: [Plastics Academy](#)

© Polimerica - Riproduzione riservata

