

Formazione

Da Anacam, in partnership con Mediacom, il corso per Tecnici Ascensoristi: "Gestione e fidelizzazione del Cliente" IL SENSO DI ResponsABILITA' del tecnico



Associazione Nazionale
Imprese di Costruzione
e Manutenzione Ascensori



170

Avendo come obiettivo il miglioramento del rapporto di fiducia con la nostra clientela - fondamentale per dare maggior valore ad un servizio di qualità che si distingua dalla massa - e la diminuzione di quei motivi di conflittualità generati da situazioni di stress o da mancanza di attenzione, abbiamo pensato di riqualificare la formazione del personale intesa anche come spirito di appartenenza all'azienda, come motivazione al lavoro e miglioramento del rapporto con il condòmino. Per operare con successo in un mercato fortemente concorrenziale come quello in cui competono le nostre aziende, l'attività di formazione del personale non deve limitarsi solo agli aspetti tecnici e normativi o a quelli relativi alla sicurezza, aree in cui l'Anacam è storicamente presente e attiva, ma deve riguardare anche la gestione del rapporto con il cliente. Sotto questo profilo, risulta strategica la formazione del Tecnico Ascensorista, nostro primo "biglietto da visita" nei confronti di utenti e clienti finali.

In tale ottica la nostra Associazione, in collaborazione con la società Mediacom, intende proporre un innovativo percorso di formazione dedicato ai tecnici che lavorano sugli ascensori e si interfacciano quotidianamente con i condòmini.

Michele Mazzarda
Presidente ANACAM



Partendo dal presupposto che ogni tecnico sappia già svolgere in maniera tecnicamente qualificata la propria attività, il focus del corso verte non su cosa ma su come viene svolto il lavoro. Lavorare bene è sempre di più soddisfare il cliente, gestendone con efficacia ed efficienza problematiche, bisogni e perché non reclami e lamentele.

Il percorso formativo "Gestione e Fidelizzazione del Cliente", suddiviso in tre giornate per un totale di 24 ore d'aula, accompagna i partecipanti (massimo 15 per ogni corso) attraverso la piena percezione del loro ruolo, che consiste, anche ma non solo, nell'eseguire manutenzioni e installazioni. In realtà il tecnico è il primo ad intercettare esigenze, umori e malumori del cliente. Un reale senso di ResponsABILITA', un forte senso di appartenenza all'azienda, un giusto grado e tipo di Motivazione al lavoro, una tendenza a prevenire situazioni problematiche anziché affrontarle tardivamente, sono ele-

menti imprescindibili nell'Eccellenza del servizio al cliente e quindi, in ultima analisi nella solidità e profittabilità aziendale. A queste tematiche, incentrate sulla professionalità e sul ruolo, si innestano quelle legate ad una Comunicazione positiva e propositiva, orientata alle soluzioni e alla soddisfazione del cliente, che permettano ai tecnici di gestire in maniera intelligente ed efficace reclami, conflitti e clienti non sempre sorridenti.

Il percorso formativo, promosso da Anacam, è realizzato in partnership con Mediacom (www.soluzionimediacom.com), contact & solution center attivo dal 1998 nel realizzare servizi di qualità su misura delle esigenze e peculiarità aziendali.

I corsi prenderanno il via a ottobre 2010 e termineranno a fine 2011. Verranno svolti in tutte le regioni italiane in date che saranno comunicate entro la prima settimana di ottobre. Sono aperte le pre iscrizioni.





**Associazione Nazionale
Imprese di Costruzione
e Manutenzione Ascensori**

presenta il Corso in

Gestione e Fidelizzazione del Cliente per Tecnici Ascensoristi

Tematiche affrontate

- Avere una piena percezione del Ruolo e senso di ResponsABILITÀ
- Essere professionali, essere motivati al lavoro
- Comunicare efficacemente con il Cliente
- Gestire al meglio il Cliente
- Acquisire la Cultura del Servizio al Cliente
- Massimizzare la soddisfazione del Cliente
- Gestire al meglio situazioni di conflitto
- Saper gestire il reclamo usandolo per migliorare il livello di Servizio
- Rafforzare la Cultura della Sicurezza

Durata

3 giornate non consecutive per un totale di 24 ore d'aula
Date corsi:
da ottobre 2010 a dicembre 2011
Il calendario per ogni città verrà comunicato a ottobre 2010

Costi

€ 550,00 + IVA a partecipante
€ 420,00 + IVA a partecipante solo per iscritti ANACAM

per info

Chiama il Numero Verde 800.023.123 o scrivi a: formazione@soluzionimediacom.com

MODULO DI PRE-ADESIONE

da inviare via fax: 081/9790424 oppure via e-mail: formazione@soluzionimediacom.com

Ente/Azienda _____ Indirizzo _____

Città _____ Referente _____

Numero partecipanti: _____ Telefono _____ Fax _____

Email _____ Socio Anacam _____

FORMAZIONE

800.023.123

Napoli - Milano - Caserta



Mediacom

Il partner per le tue attività di supporto

>>> www.soluzionimediacom.com

Mediacom s.r.l.

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.