



QUALITA' DEL SERVIZIO

Come fornire un servizio qualitativamente elevato

Durata: 16 ore suddivise in 4 mezze giornate.

Premessa: Competere con successo si basa sempre più sulla capacità di tradurre in comportamenti concreti i principi che sono alla base della Qualità e sull'abilità che ciascuno possiede nel saper mettere in relazione tali principi con la soddisfazione dei propri Clienti.

Destinatari: Il corso è indirizzato a tutti coloro che si sentono coinvolti nel processo che rende possibile un servizio qualitativamente elevato.

Obiettivo: Rafforzare l'importanza della "cultura della qualità del servizio". Fornire alcuni strumenti semplici ed immediati per focalizzare le problematiche relative alla pratica dei principi della qualità del servizio e aumentare la sensibilità verso la soddisfazione del Cliente.

1

Il cambiamento

- La gestione del cambiamento
- Il proprio ruolo
- L'importanza del comportamento

2

La qualità

- La qualità: definizioni e principi
- I principi della qualità che riguardano ognuno di noi
- Le differenze tra prodotto e servizio

3

La Customer Satisfaction

- Le quattro A del rapporto con i Clienti

Esercitazioni: Sono previste esercitazioni per valutare le proprie abilità nel soddisfare le esigenze dei Clienti.

Partecipanti: Massimo 10 persone.

Contatti: info@new-workshop.it - www.new-workshop.it

