

CORSO DI FORMAZIONE

LA QUALITÀ DEL FRONT OFFICE NELLE STRUTTURE COMMERCIALI, ALBERGHIERE E RISTORATIVE

OPPORTUNITÀ

In un mondo del lavoro altamente competitivo, nel quale l'offerta turistica e commerciale è molto vasta e i clienti possono scegliere tra una moltitudine di proposte, diviene di fondamentale importanza la capacità di gestire al meglio ogni singolo momento in cui il cliente è a contatto con il personale che si occupa del front office.

Il bisogno delle aziende, dunque, è quello di potenziare al massimo tutti i momenti di contatto con la propria clientela, non lasciandoli mai al caso e sapendoli sviluppare in opportunità di business sul cliente.

In quest'ottica assume un ruolo determinante la figura del "front office", nelle varie vesti di commesso, receptionist, cameriere, barman, baggagist, etc, in quanto la sua presenza, nei rapporti col cliente, è molto intensa rispetto a quella di figure direzionali.

Questo programma formativo nasce, quindi, dall'esigenza di sviluppare e potenziare il ruolo del front office nella gestione del cliente.

FINALITÀ

Offrire alle aziende interessate la possibilità di potenziare le attività commerciali attraverso un piano formativo mirato allo sviluppo del personale e ad una gestione altamente professionale dei colloqui con la clientela.

OBIETTIVI SPECIFICI

- potenziare le proprie capacità comunicative, attraverso simulazioni, per acquisire una maggiore sicurezza e credibilità verso il cliente;
- sviluppare le proprie capacità comunicative, in particolare l'ascolto attivo, la sintonia comunicativa, la gestione delle obiezioni e dei reclami;
- svolgere dei percorsi precisi di needanalyses per identificare i bisogni del cliente;
- comunicare efficacemente al cliente le proprie soluzioni, offrendo alternative e focalizzandosi sui benefici gestionali per il cliente stesso;
- sviluppare tecniche per la gestione del conflitto, trasformandolo in opportunità di sviluppo e business per l'azienda;
- ottenere feedback dal trainer e dai partecipanti su ogni fase del processo di gestione del cliente, relativamente alla comunicazione, alla gestione delle obiezioni, ai reclami e alla gestione dei conflitti.

MATERIALI

Ogni partecipante riceverà il materiale didattico e di consumo.

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

Il corso avrà luogo presso la sede della Camera di Commercio di Catanzaro (*Via Menniti Ippolito n.16*).

PARTECIPANTI

Personale quotidianamente a contatto con i clienti.

DURATA

2 giornate (*periodo ottobre/novembre 2019*) di complessive 8 ore (dalle 14.00 alle 18.00).

COSTO DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione è pari a ad € 100,00 + IVA.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

La scheda di adesione debitamente compilata e resa disponibile sul sito di Promocatanzaro (www.promocatanzaro.it) e della Camera di Commercio di Catanzaro (www.cz.camcom.it) dovrà essere inviata, **entro e non oltre il 24 ottobre 2019**, a mezzo pec all'indirizzo promocatanzaro@cz.legalmail.camcom.it. Alla scheda dovrà essere allegata copia dell'avvenuto pagamento effettuato a mezzo bonifico bancario su cc intestato a Promocatanzaro - Azienda Speciale della Camera di Commercio di Catanzaro - aventi le seguenti coordinate bancarie IBAN IT 15X0306904404100000046002.

INFORMAZIONI

Per informazioni contattare Promocatanzaro, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Catanzaro, ai seguenti recapiti tel. 0961/888234-238 e/o a mezzo email al seguente indirizzo: promocatanzaro@cz.camcom.it.