

Corso in house – Unicredit Leasing

La Gestione operativa del cliente interno e/o esterno

Programma

- **MULTICANALITÀ E GESTIONE A DISTANZA DEL CLIENTE**
 - L'andamento attraverso alcuni dati: analisi e prime osservazioni
 - Esigenze nuove e tradizionali della nostra clientela
 - Adeguata professionalità per garantire un Servizio di Eccellenza
- **CENTRALITÀ DEL CLIENTE E ATTIVITÀ OPERATIVA: ORGANIZZAZIONE E METODO**
 - Consapevolezza del nostro posizionamento: valorizzazione offerta societaria ed opportunità esclusive
 - Come organizzarsi al meglio: raccolta, gestione e recupero professionale delle informazioni
- **COMUNICAZIONE EFFICACE**
 - Comunicazione e ascolto attivo per garantire attenzione e personalizzazione
 - Aspetti tecnici e studi in materia
 - La comunicazione telefonica: limiti e pregi
- **WORK APPLICATION I: PRESENTAZIONE E ANALISI DI SITUAZIONI REALI** (raccolte in precedenza e/o derivanti dal lavoro svolto in aula)
 - La nostra telefonata: peculiarità, difficoltà e potenzialità
 - Obiezioni e criticità: la lamentela e la sua adeguata gestione
- **WORK APPLICATION II: SIMULAZIONI DI SITUAZIONI REALI (LAVORO INDIVIDUALE E DI GRUPPO)**
 - Esercitazione audio assistita: ascolto guidato e rivisitazione puntuale attività di simulazione per individuare eventuali omissioni e spazi miglioramento
 - Individuazione e condivisione di un ottimale metodo professionale basato su: tecnica, esperienza e caratteristiche personali del professionista incaricato della gestione del confronto telefonico con il cliente
 - Suggerimenti operativi per monitorare ed analizzare in autonomia (individualmente e/o nell'ambito del team di lavoro) la propria attività "on field" al fine di ottimizzare l'esito dei propri interventi per la completa soddisfazione del cliente e dello stesso consulente
- **ULTIMI APPROFONDIMENTI E CONCLUSIONI**

Referenti in Assilea Servizi

Katia Ricci - **Area Formazione** - Tel. 06 99703626 - Mob. 346 1092255

Ilaria Nanni - **Area Formazione** - Tel. 06 99703622