

APPRENDISTATO

---

# La gestione della relazione con il cliente

---

---

## **LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE**

---

### **OBIETTIVI**

---

Il corso intende fornire strumenti adeguati per poter approfondire la relazione con il cliente e valutarne la soddisfazione, inoltre sviluppa le capacità dell'apprendista a cercare di risolvere i problemi in ogni situazione.

### **PROGRAMMA**

---

- Adottare stili comunicativi adatti all'azienda, ma, soprattutto, adeguati al contesto e alla tipologia di interlocutori
- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- Le tipologie di clienti
- La gestione del cliente attraverso tecniche specifiche per la comprensione delle esigenze dei clienti
- Ascolto attivo
- Assertività

### **DESTINATARI**

---

Il corso è rivolto ad apprendisti che hanno rapporti con clienti e fornitori e che devono potenziare le capacità comunicative e relazionali.

### **DOCENZA**

---

Docenza fornita dalla società LEN srl

### **METODOLOGIA**

---

Formazione professionalizzante in aula.

### **PERIODO DI SVOLGIMENTO**

---

Il corso sarà avviato al raggiungimento del numero minimo di partecipanti, indicativamente nei seguenti periodi:

Febbraio – Marzo

Aprile – Maggio

Giugno – Luglio

Settembre - Ottobre

Novembre - Dicembre

### **SEDE DEL CORSO**

---

Ecipar Bologna

Via Di Corticella, 186 - 40128 Bologna

### **PER INFORMAZIONI ED ISCRIZIONE**

---

Ecipar Bologna Soc. cons.a.r.l.

Via Di Corticella, 186 - 40128 Bologna

**Giovanni Zanolì** – Area Qualificazione  
Professionale

Tel. 051 4199722

Cell. 3297886225

[g.zanoli@bo.cna.it](mailto:g.zanoli@bo.cna.it)

**LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE - Calendari**

Febbraio 2016 32 ore	martedì 09/02/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 16/02/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 23/02/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 01/03/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Marzo 2016 40 ore	mercoledì 09/03/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 16/03/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 23/03/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 30/03/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 06/04/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Aprile 2016 32 ore	martedì 12/04/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 19/04/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 26/04/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 03/05/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Maggio 2016 40 ore	giovedì 19/05/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	giovedì 26/05/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 01/06/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	giovedì 09/06/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 15/06/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Giugno 2016 32 ore	mercoledì 22/06/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 29/06/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 06/07/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 13/07/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Settembre 2016 40 ore	mercoledì 14/09/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 21/09/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 28/09/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 05/10/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 12/10/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Ottobre 2016 32 ore	giovedì 20/10/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	giovedì 27/10/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	giovedì 03/11/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	mercoledì 09/11/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Novembre 2016 40 ore	martedì 15/11/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 22/11/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 29/11/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 06/12/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
	martedì 13/12/2016	09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00