

### Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM

Strumenti, tecniche e processi per la gestione efficace della customer relationship e del post-vendita

#### OBIETTIVI:

Il corso è finalizzato a sviluppare competenze operative nella gestione delle relazioni con clienti, partner e fornitori attraverso l'utilizzo di sistemi CRM, migliorando la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.

In coerenza con il Repertorio Regionale (UC 1791 – EQF 4) e con l'Atlante del Lavoro, il percorso mira a:

- gestire le relazioni con clienti e fornitori nel rispetto dei processi aziendali
- monitorare la customer satisfaction e individuare azioni di miglioramento
- utilizzare strumenti CRM per la gestione delle attività di vendita e post-vendita
- gestire richieste, reclami e assistenza clienti
- raccogliere e analizzare dati relativi alla relazione con il cliente

#### DESTINATARI:

Addetti customer care e customer service

Impiegati amministrativi e commerciali

Addetti vendite e post-vendita

Figure di front office e back office

#### DURATA e metodologia di erogazione:

Durata totale: 40 ore

- Aula / laboratorio: 24 ore
- FAD sincrona: 16 ore (max 40% conforme ai vincoli)

Metodologia:

- Esercitazioni pratiche su CRM
- Simulazioni di gestione cliente
- Role playing (reclami, assistenza, vendita)
- Analisi casi aziendali

#### CONTENUTI:

##### Modulo 1 – Customer Relationship Management

- Definizione e finalità del CRM
- Processi aziendali e gestione clienti
- Ruolo del CRM nella strategia aziendale

## **Modulo 2 – Strumenti CRM e funzionalità**

- Software CRM (panoramica)
- Marketing automation
- Sales force automation
- Gestione post-vendita

## **Modulo 3 – Gestione della relazione con il cliente**

- Tecniche di comunicazione
- Gestione richieste e reclami
- Customer care e customer satisfaction

## **Modulo 4 – Assistenza e supporto clienti**

- Gestione help desk
- Assistenza telefonica e digitale
- Problem solving

## **Modulo 5 – Monitoraggio e reportistica**

- Raccolta dati cliente
- Analisi customer satisfaction
- Report CRM

## **Modulo 6 – Relazione con fornitori e partner**

- Gestione relazioni B2B
- Coordinamento flussi informativi
- Processi aziendali

## **Modulo 7 – Simulazioni e project work**

- Simulazione gestione cliente
- Utilizzo CRM
- Analisi casi reali

## **CERTIFICAZIONI RILASCIATE**

- Attestato di frequenza
- Attestazione delle competenze acquisite

## **QUOTA DI ISCRIZIONE**

Costo per partecipante € 650,00 + IVA

per gli associati al sistema Confindustria € 520,00 + IVA