



1° Corso "Customer Care & Fidelizzazione del Cliente " 8h

LEZ.	RELATORI	DURATA	DATA - ORARIO - ARGOMENTO
1	Dott.ssa Zanoni Emanuela	4h 00m	Martedì 24 Settembre 2024 Dalle ore 09.00 alle ore 13.00 <hr/> <p>Prima Parte</p> <ul style="list-style-type: none">• Qualità del Servizio ed Assistenza al Cliente.• Le aspettative del Cliente e la loro evoluzione nel tempo.• Lo sguardo dell'Utente e la sua percezione di Qualità.• Il concetto di Customer Service, Customer Satisfaction e Customer Care.
	Dott.ssa Zanoni Emanuela	4h 00m	Dalle ore 14.00 alle ore 18.00 <hr/> <p>Seconda Parte</p> <ul style="list-style-type: none">• Dalla Customer Care alla Fidelizzazione del Cliente / Utente.• Le obiezioni del Cliente e l'erogazione di un servizio di qualità.• Strategie innovative per gestire con efficacia ed efficienza lamentele, obiezioni e criticità.• Orientamento al Cliente in un'ottica di valorizzazione del proprio servizio.

Sede: Collegio Geometri e Geometri Laureati della provincia di Brescia – Rilascio di 8 CFP solo con il 100% della Frequenza

Link per iscrizione al Corso:

<https://collegiogeometridibrescia.webex.com/weblink/register/r5d467b52599d491e088bdc7bba6354a0>

DURATA COMPLESSIVA: 8h

CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI: 8 CFP solo con il 100% della presenza

La **quota di iscrizione**, da pagare contestualmente all'iscrizione al corso, corrisponde a:

€ 55,00 per geometra regolarmente iscritto all'Albo o docente in materie tecniche degli Istituti ad indirizzo C.A.T.- Geometra della Provincia di Brescia;

€ 75,00 per non iscritto all'Albo geometri o geometra non in regola con le quote d'iscrizione all'Albo;

€ 15,00 per iscritto al Registro Praticanti del Collegio di Brescia.

€ 30,00 per neo-isritti albo del Collegio di Brescia.

Il pagamento della quota è da corrispondere tramite Bonifico Bancario alle seguenti coordinate:

IBAN: IT34W0538711210000042679486

Intestato a: COLLEGIO GEOMETRI E GEOMETRI LAUREATI

Causale: corso n.74

In caso di mancata presentazione dell'iscritto al corso, il Collegio Geometri sarà autorizzato ad emettere ricevuta per l'intero importo ed a trattenere la quota versata, fatta salva la possibilità dell'iscritto di richiedere rimborso entro la data di inizio del corso. Per esigenze di natura organizzativa e didattica, il Collegio si riserva la facoltà di modificare il calendario delle lezioni.

Con l'occasione ricordiamo che:

- l'omissione della timbratura o della firma ad ogni lezione sul registro presenze non darà diritto all'acquisizione di crediti formativi;
- non verranno in alcun modo ritenute valide eventuali altre dichiarazioni a giustificazione della propria frequenza;
- il Collegio non può garantire alcuna possibilità del recupero di eventuali date perse.