

SUPSI

Scopri e sorprende: Trasformare i rapporti con i clienti in relazioni di fiducia

Modulo breve

Presentazione

Quando un cliente è soddisfatto? Non quando le sue richieste sono state soddisfatte, ma quando si è in grado di anticipare e fornire delle soluzioni che lo stesso cliente non sapeva di desiderare. E questo è possibile se si desidera conoscere le persone per condividere idee e principi.

Il corso è organizzato in collaborazione con l'Associazione Farmaceutica Ticinese.

Obiettivi

Fornire le nozioni e le capacità per gestire le relazioni con cliente secondo il modello di Customer Delight:

- Fornire qualcosa di superiore alle aspettative del cliente.
- Stupire, ma non regalare.
- Sorprendere in modo inaspettato e piacevole.

Destinatari

Product manager, project manager, servizio acquisti e fornitori, commerciale e chi ha contatti con clienti, quadri aziendali

Requisiti

Non sono richiesti requisiti particolari.

Certificato

Attestato di frequenza.

Programma

Parte teorica

Giovedì 23 settembre dalle 14 alle 18

- Preparazione
 - Approfondire conoscenza di persone e aziende: situazione, problemi, valori; persona: timori, obiettivi, valori, stati d'animo).
 - Sviluppare conoscenza e contatti: networking, social media, siti web (aggiornamento).
 - Definire approccio e stile di conduzione tenendo anche conto dei caratteri delle persone.

- Accoglienza

- Valutare ordine di formalità: distanze, gesto, postura, sguardo, gestualità, presentazione; tu/lei, mettere a proprio agio, andare incontro, essere discreto (non invadente), come scusarsi e ringraziare evitando frasi fatte.
- Conversare: contenuti generali e particolari legati alla conoscenza della persona (attenzione privacy), riprendere contenuti dello scorso incontro/telefonata (mantenere un filo conduttore).
- Ringraziare ed elogiare: come interagire con eleganza e senza esagerare, forme di apprezzamento, essere positivi, forme di rispetto, sincerità professionale.

- Gestione

- Saper ascoltare: immedesimarsi nella controparte, non interrompere, porre domande, accettare opinioni degli altri, prendere nota.
- Valorizzare: concetto e azioni win win "vincere insieme", concludere riassumendo, ringraziare entro 24 dall'incontro, mantenere rapporto.

- Chiusura/Immagine

- Concludere: lasciare buona immagine e dare modo di far parlare bene.
- Instaurare un rapporto di Fiducia.

Giovedì 30 settembre dalle 14 alle 18

Parte pratica:

- Riconquistare un cliente dormiente
- Mantenere alimentare rapporto con un cliente
- Preparare incontro con un cliente difficile
- Preparare negoziazione complessa

Durata

8 ore-lezione.

Responsabile/i

Sara Vignati, ricercatrice SUPSI, DTI

Relatore/i

Cristina Carcano – Ha lavorato per 13 anni alla Ciba Italia: Marketing e Responsabile Relazioni Esterne.

E' docente di Scienze della Comunicazione da oltre 20 anni; tiene corsi rivolti a studenti dei corsi Bachelor e Master e di formazione continua in diversi dipartimenti della SUPSI.

Svolge consulenze.

Date

23, 30 settembre 2021

Orari

14.00-18.00

Luogo

Le lezioni potranno avere luogo online o in presenza, a dipendenza delle disposizioni emanate dalle autorità cantonali o federali in merito alla pandemia Covid-19.

Costo

CHF 200.--

È previsto uno sconto del 10% per i soci individuali di AFTI, AITI, ATEC e itSMF.

Contatti

sara.vignati@supsi.ch

Informazioni

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative

Polo universitario Lugano - Campus Est

Via La Santa 1

CH-6962 Lugano-Viganello

T +41(0)58 666 66 84

dti.fc@supsi.ch

Termine d'iscrizione

Entro il 14 settembre 2021

Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/32619>

Condizioni generali

Iscrizioni e ammissione

Per partecipare a un corso l'iscrizione è obbligatoria e vincolante per il partecipante. L'ammissione ai corsi di lunga durata è tuttavia subordinata alla verifica dei requisiti richiesti dal percorso formativo. Per garantire un buon livello qualitativo, SUPSI può fissare un numero minimo e massimo di partecipanti.

Quota d'iscrizione

Se il corso è a pagamento, la quota di iscrizione è da versare sul conto bancario della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI):

- Dalla Svizzera, prima dell'inizio del corso, tramite la polizza che verrà inviata con la conferma di iscrizione

- Dall'estero, dopo la conferma d'iscrizione, con bonifico bancario intestato a SUPSI presso la Banca dello Stato del Cantone Ticino, CH-6501 Bellinzona
IBAN CH05 0076 4190 8678 C000C
Swift Code BIC: BSCTCH 22
Clearing 764

Causale: Titolo del corso

Obbligo di pagamento della quota di iscrizione

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data della fattura. La conferma di

iscrizione e la fattura sono trasmesse al partecipante dopo il termine di iscrizione al corso. In casi particolari è possibile richiedere una rateazione della quota d'iscrizione; la richiesta scritta va inoltrata alla segreteria competente entro il termine di iscrizione. Verso la SUPSI il debitore del pagamento della quota è il partecipante, che attraverso l'iscrizione al corso, riconosce espressamente il proprio debito ai sensi della LEF, nonché l'obbligo di pagamento e si impegna al versamento dell'importo dovuto. Se la formazione è finanziata dal datore di lavoro o da un terzo, il partecipante rimane comunque debitore verso la SUPSI fino ad effettivo pagamento della quota da parte del datore di lavoro o del terzo indicato. Al riguardo il partecipante si impegna e si obbliga verso la SUPSI ad assumere il pagamento della quota di iscrizione, nel caso in cui il datore di lavoro o il terzo indicato, non dovesse corrispondere l'importo dovuto. Le disposizioni relative all'obbligo di pagamento non si applicano se i corsi non prevedono il versamento di una tassa.

Annullamenti e rinunce

Nel caso in cui il numero di partecipanti fosse

insufficiente o per altri motivi, SUPSI si riserva il diritto di annullare il corso. In tal caso, gli iscritti saranno avvisati tempestivamente e, se avranno già versato la quota di iscrizione, saranno integralmente rimborsati. Qualora sia il partecipante a rinunciare, quest'ultimo è tenuto al versamento del 50% della quota di iscrizione se notifica l'annullamento:
- nei 7 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione breve (0-9 ECTS)
- nei 21 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione lunga (10-60 ECTS)
Casi particolari possono essere analizzati e decisi con la direzione di dipartimento. In caso di rinunce notificate successivamente ai termini di cui sopra, il partecipante non avrà diritto al rimborso e l'intera quota di iscrizione diverrà immediatamente esigibile. Sono fatte salve eventuali deroghe previste nei regolamenti di ogni singolo corso, alle quali si fa espressamente richiamo. Chi fosse impossibilitato a partecipare può proporre un'altra persona previa comunicazione a SUPSI e accettazione da parte del responsabile del corso. In caso di rinuncia al corso per malattia o infortunio del partecipante, la fattura

inerente la quota di iscrizione potrà essere annullata, a condizione che sia presentato un certificato medico.

Modifiche

SUPSI si riserva il diritto di modificare il programma, la quota di iscrizione e il luogo dei corsi a seconda delle necessità organizzative.

Copertura assicurativa infortuni

I partecipanti non sono assicurati da SUPSI.

Privacy

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legislazione svizzera (Legge federale sulla protezione dei dati e relativa Ordinanza).

Foro competente

Per eventuali controversie il foro competente è Lugano, che è pure il foro esecutivo ai sensi della LEF (Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento). Il diritto applicabile è quello svizzero.