

COMUNICAZIONE COMMERCIALE

GRAZIE DEL RECLAMO!
COME SCRIVERE LE RISPOSTE
AI RECLAMI



SAVE THE DATE

11 NOVEMBRE 2019

H. 09.00 - 13.00 | H. 14.00 - 18.00

CENTRO SERVIZI PER L'INDUSTRIA SRL UNIPERSONALE
CUNEO - Corso Dante, 51

OBIETTIVI

Fornisce l'approccio relazionale, le tecniche e gli strumenti di composizione delle risposte ai reclami, per trasformare una circostanza critica in un'opportunità commerciale

CREDITI

Valido ai fini della formazione continua CCNL Metalmeccanico

PROGRAMMA

IL RECLAMO COME OCCASIONE DI FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

- La cortesia
- L'argomentazione

IL METODO DEL PROCESSO DI SCRITTURA

- Il posizionamento argomentativo del reclamo
- Definizione dello scopo realisticamente conseguibile
- La selezione e l'organizzazione argomentativa dei contenuti

LA RISPOSTA

- La struttura della lettera di risposta
- Aspetti linguistici (sintassi e lessico)
- Esercitazioni

DOCENZA

Giovanni Acerboni
Writexp srl

DESTINATARI

Addetti ufficio reclami e ufficio commerciale

adesione

IMPRESSE ASSOCIATE: € 250,00 + IVA
IMP. NON ASSOCIATE: € 320,00 + IVA

Iscrizione online: csi.uicuneo.it

ALLA VOCE COMUNICAZIONE MARKETING E MANAGEMENT

info

csi.uicuneo.it
formazione@uicuneo.it

SEGUICI SU

