

ASSOLOMBARDA SERVIZI
SOCIETÀ BENEFIT

BACK OFFICE SPECIALIST

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Mai come in questo momento il Cliente e la sua Esperienza di Acquisto sono stati così centrali nel determinare il successo di un'Azienda e mai come in questo momento l'ottimizzazione dei processi e la gestione dei dati ha rappresentato una delle basi per costruire e mantenere nel tempo quel successo.
Una delle principali sfide legate oggi al Ruolo di Back Office, soprattutto a supporto dell'Area Commerciale, è gestire le attività in modo puntuale ed efficace, nel rispetto delle Procedure Aziendali e all'interno di un Processo di Vendita sempre più fluido.
Allo stesso tempo, alla Figura di Back Office è richiesto di porre più attenzione al Cliente sotto tutti i punti di vista, dalla gestione della Relazione, anche grazie a processi e sistemi di Crm, all'impegno ad avere una Comunicazione rispettosa, cortese ed empatica, telefonica e scritta, che contribuisca a costruire quella Customer Experience che può fare la differenza per le Organizzazioni di ogni dimensione ed in ogni settore.
Questo Percorso Formativo aggiorna il Ruolo di Back Office ai nuovi standard che il mercato richiede, affinché rappresenti una figura di supporto e di relazione nei confronti del Cliente ed allo stesso tempo costituisca, all'interno degli Uffici Vendite e nei confronti delle Direzioni Commerciali, un punto di riferimento nella gestione dell'operatività ed un concreto contributo alla produttività di Tecnici Commerciali, Team Vendita interni ed Agenti Esterni.

PRGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

1. PROFESSIONE BACK OFFICE
Il Ruolo e le sue Potenzialità
Deontologia Professionale e Rispetto delle Procedure

2. COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE
Comunicazione Assertiva e Collaborazione Efficace, Canali di Comunicazione
Comunicazione al Telefono e Gestione delle Chiamate
Gestione del Conflitto

3. DATI, INFORMAZIONI E ARCHIVIO
Il Flusso delle Informazioni e il Valore del Contatto Commerciale
Data Base, Data Entry, Gestione delle Anagrafiche
Archivio Cartaceo e Digitale, Principi di Riservatezza

4. IL CLIENTE E LA SUA GESTIONE
Il Cliente e il Potenziale Cliente, il Concetto di Fidelizzazione
Il Valore del Cliente per l'Organizzazione, Il concetto di Crm – Customer Relationship Management
Gestione efficace dei Rapporti con il Cliente, Gestione di Errori e Reclami

5. IL PROCESSO DI VENDITA
Il Processo di Vendita, Elementi e Documenti fondamentali
L'Acquisizione e Gestione dell'Ordine, dal Primo Contatto con il Cliente alla Fatturazione
Il concetto di Customer Experience, i Servizi Pre e Post Vendita

6. BUSINESS WRITING PER LA GESTIONE DEL CLIENTE
La Scrittura come Strumento di Comunicazione
Strumenti e Metodi di Scrittura Efficace delle Email
Condivisione di Informazioni e di Contenuti Promozionali

7. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DI BACK OFFICE
Gestire il Tempo e le Priorità, Pianificazione degli Impegni
Principali Strumenti e Metodi di Organizzazione delle Attività, anche in ottica Crm

8. APPROCCIO VINCENTE
Il Contributo di BackOffice agli Obiettivi dell'Ufficio Vendite e dell'Azienda
Mentalità di Servizio e Concetto di Qualità Diffusa

DESTINATARI

• Back Office e Impiegati Ufficio Commerciale e Ufficio Gare
• Receptionist, Office Assistant, Assistenti Amministrativi cui è previsto l'affido di nuove responsabilità a supporto della Direzione Commerciale
• Funzioni di Staff che operano all'interno degli Uffici Vendite

DOCENTE

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

NOTE

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.
I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione il giorno prima del corso.
Al termine del percorso formativo, riceveranno dal docente slide, ebook e materiali per l'approfondimento.

Il corso non è video-registrato.

REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)
Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA