

Seminario

“IL MARKETING ONE TO ONE”

Ordine degli Ingegneri di Trieste, via Genova, 14

Giovedì 22 gennaio 2015 dalle 14:00 alle 19:00

CREDITI FORMATIVI ATTRIBUIBILI: **5** CFP

(crediti formativi professionali per ingegneri)

PROGRAMMA

Giovedì 22 gennaio 2015

Mercato, business e nuove competenze dell'Ingegnere
Salvatore Noè, Presidente del Consiglio dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trieste

Relazioni a cura di Paolo Fusari:

Il Marketing One to One: principi, metodologie e tecniche

Le competenze relazionali per un efficace approccio tra l'Ingegnere ed il cliente

Le obiezioni del cliente come opportunità

La CRM: Customer relationship management

Il ciclo del servizio al cliente: simulazioni ed esercitazioni

Fattori di soddisfazione e di insoddisfazione del cliente

Standard di qualità e servizio eccellente al cliente

Discussione

Conclusione dei lavori

DOCENTI

Dott. Paolo Fusari, psicologo del lavoro e delle organizzazioni, libero professionista a Trieste. Da oltre vent'anni si occupa di aziende, organizzazioni e lavoro. Si interessa di comportamenti organizzativi, customer satisfaction, relationship, stress lavoro correlato. Formatore e consulente per aziende ed enti pubblici e privati a livello regionale e nazionale. Fino al 2013 è stato Presidente dell'Ordine degli Psicologi del Friuli Venezia Giulia.

ISCRIZIONE

Le iscrizioni devono essere effettuate on-line, sul sito dedicato alla formazione, entro il 15 gennaio 2015.

<http://ordineingegneri.ts.it/category/corsi-e-formazione/>

Quote di adesione: euro 35,00