

CUSTOMER CARE & CUSTOMER SERVICE // 02-09/07/2026

DATA: 02 e 09 luglio 2026

ORARIO: 08:45/12:45 + 13:45/17:45

SEDE: Confindustria Academy – Via Parini, n.31 (Lecco)

DESTINATARI

Area commerciale.

OBIETTIVI

Implementare le competenze di gestione della clientela per un servizio di customer care & service ottimale.

CONTENUTI

- Introduzione al CRM
- Tecniche per un servizio clienti ottimale
- Comunicazione assertiva
- Costruire un rapporto di fiducia
- Ascolto integrato del cliente
- Dal customer care al customer service: customer-oriented e customer retention
- Test di autovalutazione del servizio
- Progettare un intervento di customer service
- Gestione del cliente: informazioni, reclami e criticità
- Workshop

DOCENZA

Maria Silvia Lo Giudice, professionista del settore

QUOTA D'ISCRIZIONE

€ 560,00 + IVA a partecipante per le aziende associate.

Alle aziende non iscritte al sistema Confindustria sarà applicata una maggiorazione del 50%.

AGEVOLAZIONI

Iscrivendo ad un seminario più partecipanti le aziende avranno diritto ai seguenti sconti:

- sconto del 10% per il secondo iscritto
- sconto del 20% dal terzo iscritto.

Nota bene:

Per le aziende aderenti al Fondo Paritetico Interprofessionale Fondimpresa, si ricorda che il corso può essere finanziato con il conto formazione aziendale, ove ne sussistano i presupposti.

DATI PER IL PAGAMENTO

Union Service Srl

BPER BANCA SPA - Lecco

IBAN: IT60Y0538722902000049068474

Union Service Srl emetterà regolare fattura

[CLICCA PER ISCRIVERTI AL CORSO](#)