

CUSTOMER FEAR

*“La fiducia in sé stessi
è il primo segreto del successo”*

Ralph Waldo Emerson



TRUST TRAINING



DA 2 A 3 GIORNATE



DA 12 A 15 PERSONE

Quando incertezza, dubbi e inadeguatezza sono i sentimenti predominanti...
Quando il cambiamento porta le difficoltà e non si riconosce più l'ambiente di riferimento
o le sue dinamiche... in quei momenti credibilità, competenza e fiducia diventano le armi
fondamentali per gestire la nostra professionalità e guidare con efficacia il nostro cliente
abbattendo la **Customer Fear**.

CUSTOMER FEAR

RISULTATI

Customer Fear è l'esperienza formativa che permette di gestire con successo le difficoltà relazionali che possono nascere dal crescente calo di fiducia nei confronti del sistema bancario, al fine di migliorare la qualità del rapporto banca-cliente e incrementare credibilità e competenza degli operatori finanziari.

Customer Fear permette di raggiungere obiettivi come:

- capacità di governare le criticità relazionali
- sviluppo della comprensione dello scenario macroeconomico e gestione della comunicazione più adatta ad arginare i comportamenti di sfiducia
- approfondimento dei concetti della customer satisfaction in un'ottica di servizio alla clientela e sviluppo delle competenze chiave della relazione commerciale, per cogliere le opportunità dell'attuale fase di instabilità dei mercati

STRUMENTO

Trust training:

- 1) È un percorso dinamico e snello, finalizzato ad approfondire il contesto macroeconomico e a lavorare sulla riacquisizione della fiducia in sé stessi e negli altri, al fine di apprendere gli strumenti e le tecniche per governare con successo la relazione con il cliente
- 2) Role play, simulazioni dinamiche operative ed esercitazioni pratiche coinvolgono attivamente i partecipanti, che deducono la teoria dalla pratica e assimilano velocemente e nel modo più produttivo possibile tutti gli aspetti dei temi trattati, in un contesto innovativo e distante dalla classica formazione d'aula
- 3) Il percorso è completamente personalizzabile e modulabile, ed è costruito ad hoc per rispondere alle esigenze dell'azienda e fornire ai singoli partecipanti gli strumenti e le tecniche più utili per il rapporto professionale con il cliente

CHI

Gruppi di lavoro composti da un minimo di 12 persone fino a un massimo di 15.

Target: personale di front line (cassieri, operatori di sportello, addetti clientela), gestori di portafoglio, Direttori di filiale.

