

CGIA in collaborazione con **Mondo Meccatronico** organizza un percorso formativo in 4 serate online dedicato alla **Minoranza consapevole** del Comparto Auto

COME TRATTARE I CLIENTI **E FIDALIZZARLI A VITA**

Tecniche di comunicazione efficace in fase di accoglienza in officina, per soddisfare le esigenze dei clienti e aumentare i profitti in modo etico e sostenibile

CALENDARIO DEGLI INCONTRI

- **Martedì 23 febbraio ore 20.00**
- **Martedì 2 marzo ore 20.00**
- **Martedì 9 marzo ore 20.00**
- **Martedì 16 marzo ore 20.00**

Docente:
Vittorio Bacchetti

Compila la scheda di adesione

Per info segreteria organizzativa: tel. 041 2386703 – info@cgiamestre.com

dopo l'adesione vi verranno inviati il link e le istruzioni per seguire l'evento su piattaforma Zoom
Videocamera e microfono sono necessari per seguire e interagire durante il corso

FINALITÀ DEL CORSO:

Fornire ai partecipanti i metodi per fare un'accoglienza professionale in officina, partendo dall'apprendere le **tecniche di comunicazione efficace**.

Applicare la comunicazione efficace e l'ascolto attivo nella fase di accoglienza del cliente, permette all'autoriparatore di individuare le sue esigenze e i suoi problemi, in modo da proporre la miglior soluzione a vantaggio del cliente stesso e della propria officina, **instaurando un rapporto di reciproca soddisfazione**.

Questo percorso è dedicato espressamente alla "**Minoranza Consapevole**" degli Autoriparatori che vogliono cambiare il loro modo di fare autoriparazione mettendo al centro il cliente e non la sua auto.

Questo percorso, è per chi ha capito che dedicare del tempo al cliente in fase di accoglienza, va a tutto vantaggio di **un business etico, sostenibile e profittevole**.

Questo percorso ti spiega come **vendere senza vendere**, rompendo una credenza limitante, che il meccanico ha sempre avuto nei confronti della vendita del proprio servizio di Riparazione e Manutenzione.

Durante il percorso, vedremo **come riconoscere il proprio stile di comunicazione**, come riconoscere lo stile di comunicazione degli altri, come adattarsi e connettersi con il cliente e infine come agire e utilizzare le strategie di comunicazione efficace e infine come applicare queste tecniche alla fase di accoglienza vera e propria in 4 fasi + 1 (una).

La prima fase riguarda il primo contatto che non è necessariamente quando il cliente arriva in officina ma comincia molto prima ed è di fondamentale importanza non sottovalutare questo aspetto.

La seconda fase riguarda il Check-in, una fase che la maggior parte delle officine non applica e soprattutto sottovaluta perdendosi molte opportunità di guadagno.

La terza fase riguarda la lavorazione il controllo e la verifica, anche questa una fase poco considerata dalla maggior parte di officine, che però determina la qualità e la professionalità del lavoro in officina.

La quarta fase riguarda il Check-out ovvero la riconsegna dell'auto anche in questo caso nella maggior parte dei casi, c'è scarsa attenzione nei riguardi del cliente in fase di ritiro dell'auto.

La fase aggiuntiva la scoprirai durante il corso, anche in questo caso è una fase che se applicata fa fare la differenza tra un semplice meccanico e un imprenditore della riparazione delle auto.

SCHEDA DI ADESIONE info:041.23.86.703 info@cgiamestre.com

Partecipante

Cognome		Nome	
Luogo di nascita		Data di nascita	
Telefono		e-mail	

Azienda

Ragione sociale			
Sede / Indirizzo			
Telefono		e-mail	
Partita iva / C.F.			
Codice Destinatario			

QUOTA DI ADESIONE CORSO:

Il corso è GRATUITO per i soci in regola con la tessera CGIA MESTRE

Euro 80,00 + IVA per non soci CGIA

Data _____

Timbro e firma _____

*Il sottoscrittore autorizza CGIA MESTRE, ai sensi del art. 13 Regolamento UE 2016/679 (GDPR), al trattamento dei dati acquisiti con la presente scheda