



LEADING CUSTOMER LOYALTY™

COINVOLGERE IL VOSTRO TEAM PER CONQUISTARE IL CUORE DI OGNI CLIENTE

“Trattate sempre i vostri dipendenti esattamente nel modo in cui volete che trattino i vostri migliori clienti.”

STEPHEN R. COVEY



ESSERE UN MODELLO . INSEGNARE . RAFFORZARE

Volete aumentare la vostra Customer Loyalty?

Innanzitutto, conquistate il cuore delle persone che si occupano dei vostri clienti. Più del 70% della soddisfazione dei clienti si basa sul comportamento dei dipendenti a diretto contatto con loro. Se questi sono sostenitori entusiasti della vostra organizzazione, è molto più probabile che anche i vostri clienti lo diventino. I vostri dipendenti devono sentirsi **membri apprezzati** di un **team vincente** che persegue una **missione importante**. Serve un leader che dia loro la motivazione e la guida per compierla.

Leading Customer Loyalty è una sessione di formazione pensata per manager di “frontline” che vogliono apprendere i principi e i comportamenti necessari per conquistare dipendenti e clienti. I manager dopo la sessione di formazione avranno un’idea chiara di come essere un modello, insegnare e rafforzare **l’empatia, la responsabilità e la generosità** attraverso sei comportamenti fondamentali:

1. Stabilire un contatto umano
2. Ascoltare per imparare
3. Scoprire la vera esigenza
4. Follow up per rafforzare la relazione
5. Condividere le idee apertamente
6. Sorprendere con extra inattesi

Il corso può essere erogato in aula o tramite webinar. FranklinCovey può certificare un membro del team come facilitatore della sessione oppure possiamo erogarla con i nostri specialisti.

PROBLEMA	SOLUZIONE
<ul style="list-style-type: none"> • La customer experience è insoddisfacente, mentre le aspettative nei confronti del servizio non sono mai state così elevate. • I dipendenti più importanti che si occupano di customer service sono quelli che vengono meno motivati. • I manager di frontline non hanno un'idea chiara di come essere un modello, insegnare e rafforzare i comportamenti necessari per guadagnarsi la fedeltà dei clienti e dei dipendenti. 	<ul style="list-style-type: none"> • La soluzione FranklinCovey <i>Leading Customer Loyalty</i>, basata su 20 anni di ricerche e studi sul campo, condotti con una vasta gamma di aziende, è un approccio unico alla costruzione della loyalty prima dei dipendenti e poi dei clienti. • I manager di frontline vengono formati per poter guidare 11 loyalty huddle con il proprio team. • Nella maggior parte delle aziende, un incremento inferiore al 1% della loyalty dei propri clienti o dipendenti ripaga il costo della formazione.

Nella sessione di formazione *Leading Customer Loyalty*, i manager impareranno a:

- Stabilire un contatto umano autentico.
- Ascoltare e comunicare con empatia.
- Scoprire qual è la vera esigenza per clienti e dipendenti.
- Fare follow up per imparare a migliorare e risolvere i problemi.
- Dare e ricevere feedback che fanno crescere le persone.
- Dare al team la motivazione per condividere le idee migliori.
- Condurre efficaci loyalty huddle di team.

I manager imparano a condurre gli 11 loyalty huddle e a motivare i membri del team in modo efficace usando:

- La Leader Guide
- Carte Comportamento
- Carte Scenario
- Libro *È ciò che sei*
- Video

**È possibile acquistare materiali progettati appositamente per ogni dipendente per aiutare i manager a insegnare principi e comportamenti della sessione di formazione. Questi materiali includono video e un breve libro intitolato *È ciò che sei* e le Carte Comportamento e Scenario di *Leading Customer Loyalty*.*

Per ulteriori informazioni riguardo alla soluzione FranklinCovey *Leading Customer Loyalty* scrivete a info@franklincovey.it o telefonate al numero 02.80672.672.