



gp.studios

Laboratorio di Formazione in Aula

# **IL CLIENTE AL PRIMO POSTO: come accoglierlo, fidelizzarlo e gestire i complaint**

Implementare le corrette strategie  
di gestione e fidelizzazione del cliente

**Per informazioni**

**Mail:** [commerciale@gpstudios.it](mailto:commerciale@gpstudios.it) **Tel.** 0543 84099 **Skype:** gpstudios

## IL LABORATORIO

In questo corso esploriamo le migliori strategie per **aumentare la fidelizzazione e diminuire i reclami** dei clienti in hotel e al ristorante.

Come conquistare fin da subito il cliente per poi renderlo Ambassador del tuo brand? I formatori Gp.Studios ti permetteranno di conoscere tutti i segreti per la corretta **gestione del cliente, sia in loco che online**, per farlo diventare il tuo più grande fan.

Oltre a conoscere le migliori tecniche di fidelizzazione del cliente è necessario anche saper **gestire efficacemente eventuali reclami** e insoddisfazioni, capacità che rappresenta un **potentissimo strumento di marketing**.

Dunque un laboratorio ricco di spunti pratici e idee da applicare fin da subito alla tua realtà.

## GLI OBIETTIVI

- 1** Conoscere le migliori **tecniche di fidelizzazione** del cliente dal vivo e sui Social Media.
- 2** **Imparare a fare marketing** con una corretta gestione dei reclami.
- 3** **Saper gestire ogni situazione** comprendendo il punto di vista dell'ospite.

**Per informazioni**

**Mail:** [commerciale@gpstudios.it](mailto:commerciale@gpstudios.it)

**Tel.** 0543 84099

**Skype:** gpstudios

## A CHI E' RIVOLTO IL CORSO

Il corso è dedicato agli albergatori, ai professionisti dell'Hotellerie, ai gestori di pubblici esercizi e a tutti gli operatori del ricettivo.

## IL PROGRAMMA DELLA GIORNATA

ore 09:00 – Convocazione

ore 09:30 – Inizio lavori

ore 11:15 – Coffee break

ore 11:30 – Ripresa lavori

ore 13:15 – Pausa e Fast Lunch

ore 14:00 – Ripresa lavori

ore 15:50 – Coffee break

ore 16:00 – Ripresa lavori

ore 17:30 – Conclusione e saluti



**Per informazioni**

**Mail:** [commerciale@gpstudios.it](mailto:commerciale@gpstudios.it)

**Tel.** 0543 84099

**Skype:** gpstudios



## IL DOCENTE

### Alessio Rovereti

Laurea in Scienze Internazionali e Diplomatiche. Con oltre dieci anni di esperienza nel mondo della consulenza aziendale rivolta alle PMI, si è occupato in particolare modo di web e strategia sviluppando successivamente i modelli di comunicazione on e off line. Dotato di grande capacità di problem solving, la flessibilità e la capacità di adattare il modello di business al target ne fanno un ottimo professionista. In Gp.Studios si occupa di Analisi di fattibilità e strategia aziendale, progetti di marketing strategico, customer care e web marketing.

## GLI ARGOMENTI CHE TRATTERA' DURANTE IL CORSO

Sessione della mattina

- **Le strategie per conquistare il cliente** ancor prima del suo arrivo;
- Come coccolarlo durante l'esperienza;
- Come iniziare a **fidelizzarlo da subito** e fare in modo che diventi un ambassador del tuo marchio;

### La fidelizzazione del cliente sui social

- Gli elementi fondamentali per la comunicazione sui social;
- Social che usi, fidelizzazione che trovi;
- Come aumentare l'engagement del pubblico;
- Misurare la fidelizzazione sui social.

**Per informazioni**

**Mail:** [commerciale@gpstudios.it](mailto:commerciale@gpstudios.it)

**Tel.** 0543 84099

**Skype:** gpstudios

## GLI ARGOMENTI CHE TRATTERA' DURANTE IL CORSO

Sessione del pomeriggio

### La gestione del reclamo

- Il marketing del reclamo: cos'è e come si usa;
- Come si valuta la **gravità** del reclamo;
- Quanto costa un cliente insoddisfatto;
- **La corretta strategia di risoluzione** di un reclamo;
- Come gestire le **recensioni on line**;
- **La mediazione** per risolvere le controversie;
- Casi pratici.

## DOVE – SEDE DI SVOLGIMENTO

Il corso si svolge presso la sede Gp.Studios in Via del Cavone 7 a Vecchiazzano - Forlì.

### Come raggiungere Gp.Studios

**In AUTO:** autostrada A14 uscita Forlì, seguire le indicazioni per l'Ospedale, poi direzione Vecchiazzano centro.

**In TRENO:** scendere alla stazione ferroviaria di Forlì, poi autobus linea 2 sino alla fermata Vecchiazzano centro.

**Con MEZZI PUBBLICI da Forlì:** autobus linea 2, fermata Vecchiazzano centro.

### Per informazioni

**Mail:** [commerciale@gpstudios.it](mailto:commerciale@gpstudios.it)

**Tel.** 0543 84099

**Skype:** gpstudios

# I CLIENTI AL PRIMO POSTO: come accoglierlo, fidelizzarlo e gestire i complaint

## Il laboratorio in punti

- ✓ **8 ore di formazione live**
- ✓ Corso riservato a **max. 8 persone**
- ✓ **Slide del corso**
- ✓ Light lunch
- ✓ **Docente** esperto del settore
- ✓ **Massima interazione con l'esperto** anche durante la formazione

**159,00 euro**

Al netto iva di legge

### COME ISCRIVERSI

Inviare una mail con i propri dati (nome, cognome, num. di telefono, nome azienda, data e nome corso) a **commerciale@gpstudios.it** o telefonare allo **0543.84099** per prenotare il proprio posto.

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tramite **bonifico bancario** alla conferma di iscrizione da parte di Gp.Studios.

**Per informazioni**

**Mail:** commerciale@gpstudios.it    **Tel.** 0543 84099    **Skype:** gpstudios



gp.studios

*«Siamo un'azienda fatta di cuore e tanta praticità, il valore umano è per noi la priorità»*

## CHI SIAMO

Operiamo da oltre 12 anni nel campo della **consulenza e della formazione Turistica e dei pubblici Esercizi**, sviluppiamo con successo per i nostri clienti:

- Piani di marketing turistico
- Analisi di fattibilità
- Studio della concorrenza
- Identificazione del target
- Strategia e riposizionamento commerciale
- Strategie di vendita aziendali
- Piani di Revenue Management e Pricing
- Rappresentanze alberghiere
- Selezione e formazione delle risorse umane
- Corsi di formazione personalizzata
- Piani di formazione aziendali

Siamo un'azienda fatta di cuore e tanta praticità, il valore umano è per noi la priorità: il mercato e i clienti ce lo riconoscono e sanno bene che è un valore aggiunto, questa è la forza di Gp.Studios!

### Per informazioni

**Mail:** [commerciale@gpstudios.it](mailto:commerciale@gpstudios.it)

**Tel.** 0543 84099

**Skype:** gpstudios