

## CARATTERISTICHE DEI CORSI

Numero di partecipanti per corso:  
massimo 12

Orario: diurno/preserale con cadenza  
settimanale: 1 volta a settimana

Inizio corsi: Ottobre 2007

Sedi corsi: Confartigianato Formazione,  
Via Palmieri, 50 – Torino

Attestato di frequenza rilasciato al  
termine del corso col raggiungimento  
almeno dei 2/3 delle ore previste

## DESTINATARI: LAVORATORI OCCUPATI

I partecipanti possono essere:

-dipendenti a libro paga (impiegati, quadri, dirigenti),  
agenti, lavoratori con contratti di collaborazione a  
progetto, occupati presso aziende localizzate a Torino  
o provincia di Torino.

-Titolari e Amministratori di Piccole o Medie Imprese

## DOCUMENTI DA PRESENTARE:

- COPIA DELLA VISURA CAMERALE  
AGGIORNATA
- DURC (Documento Unico di Regolarità  
Contributiva)

CONFARTIGIANATO PIEMONTE  
CONFARTIGIANATO FORMAZIONE  
**in collaborazione con**  
CONFARTIGIANATO TORINO  
**PROPONGONO**  
**CORSI DI FORMAZIONE**  
**PER TITOLARI E DIPENDENTI SU:**

## **COMUNICAZIONE E SVILUPPO DELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

A parità di ammissibilità ai corsi  
si terrà conto dell'ordine cronologico di arrivo  
delle domande.

**Periodo realizzazione:**  
**ottobre 2007 -gennaio 2008**



  
**Confartigianato**

PIEMONTE

  
**Confartigianato Formazione**

**in collaborazione**

  
**Confartigianato**  
TORINO

**CORSI  
COMUNICAZIONE**

**PER INFORMAZIONI  
E ISCRIZIONI:**

**Tel. 011.83.61.81**

**E-mail:**

**leva@confartigianatoformazione.it**

**Riferimento:**

**Dott. ssa Leva e Dott. ssa Peralma**

**Dalle 9.00 alle 12.30 e  
dalle 14.00 alle 17.00**

**LE PREISCRIZIONI DOVRANNO  
PERVENIRE**

**ENTRO il 15 Ottobre 2007**

*PROGETTO DI FORMAZIONE CONTINUA  
APPROVATO NELL'AMBITO DEL BANDO "PIANI  
FORMATIVI DI AREA ANNO 2006 -  
PROVINCIA DI TORINO"*

**C  
O  
M  
U  
N  
I  
C  
A  
Z  
I  
O  
N  
E**

**INIZIO CORSO PREVISTO: Ottobre 2007/Gennaio 2008**

**A CHI SI RIVOLGE: a titolari e dipendenti di imprese che quotidianamente operano direttamente con la clientela.**

## **COMUNICAZIONE E SVILUPPO DELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA**



***Durata: 33 ore in aula***

**OBIETTIVI:** Il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le modalità e gli strumenti comportamentali per gestire al meglio la comunicazione e le relazioni con il cliente e per arrivare a possedere quelle abilità relazionali che consentano di comunicare in modo efficace, in un'ottica di collaborazione attiva e motivante.

### **PROGRAMMA SINTETICO:**

- cenni sulla comunicazione
- processi di relazione coi clienti
- analisi del portafoglio clienti
- definizione degli obiettivi di marketing
- definire il posizionamento aziendale
- individuazione dei clienti potenziali

**Contributo pubblico per partecipante: € 346,50**

**Costo per partecipante: €69,30**

*Ciascun corso è parzialmente finanziato dalla Provincia di Torino, attraverso fondi erogati da: Fondo Sociale Europeo (45%), Ministero del Lavoro (44%) e Regione Piemonte (11%).*

*Per poter beneficiare di tale copertura finanziaria i partecipanti dovranno garantire la frequenza ad almeno il 70% del corso: in caso contrario verrà addebitata al partecipante inadempiente la quota di finanziamento persa a copertura delle spese sostenute.*