

Oggetto: SVILUPPARE IL PATRIMONIO CLIENTI: CONOSCERLO, COSTRUIRLO E FIDELIZZARLO
C/O ACCADEMIA D'IMPRESA

Mittente: Trentino Sviluppo S.p.A. <info@trentinosviluppo.it>

Data: 05/02/2013 11:54

A: comune@comunegrigno.it

Gentili,

si inviano in allegato la lettera con il **programma** e il **modulo di iscrizione** per la promozione del corso "Sviluppare il patrimonio clienti: conoscerlo, costruirlo e fidelizzarlo" che si terrà nei giorni **20 e 27 febbraio 2013**.

Il riferimento per informazioni ed iscrizioni è Accademia d'Impresa al numero **0461/382307**, di seguito anche il link alla pagina web dedicata: www.accademiadimpresa.it

Cordiali saluti.

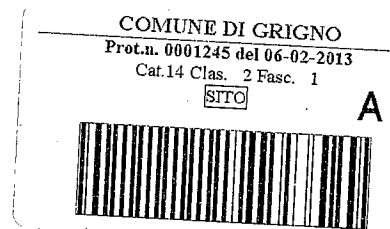
La Segreteria

Trentino Sviluppo SpA

Rovereto (Tn) - Via Zeni 8 - Polo Tecnologico

Tel. 0464/443111 - fax 0464/443112

indirizzo mail: info@trentinosviluppo.it



Confidentiality Statement

Il contenuto e gli allegati di questo messaggio sono strettamente confidenziali, e ne sono vietati la diffusione e l'uso non autorizzato. Il presente messaggio di posta elettronica e gli eventuali relativi allegati non costituiscono impegno contrattuale o pre contrattuale tra l'Azienda ed il destinatario, salva la conferma di essi con altro mezzo legalmente idoneo. L'azienda non assume inoltre alcuna responsabilità per eventuali intercettazioni, modifiche o danneggiamenti. Qualora il presente messaggio Le fosse pervenuto per errore, Le saremmo grati se lo distruggesse e ce ne comunicasse, via e-mail, l'errata ricezione all'indirizzo info@trentinosviluppo.it.

Confidentiality - This communication and any attachments are intended for the above-named person and are confidential and/or may be also legally privileged. Any opinions expressed in this communication are not necessarily those of the company. This email and any attachments do not represent contractual or prior to a contract obligation between the company and the intended recipient. If you are not an intended recipients of this email you must take no action based on it, nor must you disclose the contents to another person, use it for any purpose, or store or copy the information in any medium; please delete/destroy and inform the sender immediately. Should you have any questions, please contact us by replying to info@trentinosviluppo.it.

—Allegati:—

2013.AdesioneSviluppareIlPatrimonio.pdf

186 KB

MODULO DI ISCRIZIONE
al corso
**SVILUPPARE IL PATRIMONIO CLIENTI:
CONOSCERLO, COSTRUIRLO E FIDELIZZARLO**
20 e 27 febbraio 2013

IL SOTTOSCRITTO

Cognome* _____ Nome* _____
Nato/a a * _____ Prov.* _____ il* _____
Codice fiscale* _____
Residente nel Comune di* _____ Cap* _____ Prov.* _____
in Via* _____ n° * _____
Domicilio (se diverso dalla residenza)* _____
Tel.* _____ cell.* _____
e-mail* _____
Azienda di appartenenza _____ n° dipendenti _____
Via _____ n° _____
Comune di _____ Cap _____ Prov. _____
Tel. _____ e-mail _____ sito _____
Ruolo ricoperto in azienda _____
Titolo di studio _____

CHIEDE

di iscriversi al corso:

**SVILUPPARE IL PATRIMONIO CLIENTI:
CONOSCERLO, COSTRUIRLO E FIDELIZZARLO**
20 e 27 febbraio 2013

Data* _____ Firma* _____

Informativa - D.lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I Suoi dati sono trattati per la finalità di iscrizione al corso *Sviluppare il patrimonio clienti: conoscerlo, costruirlo e fidelizzarlo*. La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività istituzionale del nostro Ente. Il conferimento dei dati è obbligatorio in relazione alla finalità sopra esposta. I Suoi dati saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche e saranno comunicati a terzi e/o diffusi, solamente per perseguire le finalità istituzionali dell'Ente. I Suoi dati potranno essere utilizzati per l'invio di informazioni relative ai nostri corsi di formazione sempre nel perseguimento delle suddette finalità. Lei potrà rivolgersi (anche telefonicamente) al Servizio Privacy presso il titolare del trattamento per verificare i Suoi dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del D.lgs 196/03. Titolare del trattamento dei dati è Accademia d'Impresa - Azienda speciale della C.C.I.A.A. di Trento con sede in Via Asiago 2, 38123 Trento. L'informativa completa è presente sul sito www.accademiadimpresa.it

DATI PER LA FATTURAZIONE *
(DA COMPILARSI SOLO PER CHI NECESSITA DI FATTURA)

***In mancanza dei dati richiesti per la fatturazione, NON verrà rilasciata fattura.**

Accademia d'Impresa avendo optato per "la dispensa da adempimenti per le operazioni esenti" come disposto dall'art. 36-bis del DPR 633/72 è esonerata dall'obbligo di emissione della fattura. Chi fosse interessato al documento in parola è pregato di farne specifica richiesta compilando di conseguenza, la parte sottostante.

**SVILUPPARE IL PATRIMONIO CLIENTI:
CONOSCKERLO, COSTRUIRLO E FIDELIZZARLO**

20 e 27 febbraio 2013

Cognome e nome/Ragione sociale

Cap _____ Comune _____ Prov. _____

Via _____ n° _____

P.IVA _____ CODICE FISCALE _____

Modalità di adesione

La frequenza del corso prevede una **quota di partecipazione pari a € 100** a persona esente IVA.

Il corso sarà realizzato con un **minimo di 10 e un massimo di 16 partecipanti**.

Per aderire è necessario compilare il **modulo di iscrizione** ed inviarlo via fax al numero 0461 382338 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it.

L'iscrizione sarà completata effettuando il versamento della quota **entro il 13 febbraio 2013** sul Conto Corrente bancario intestato all'Accademia d'Impresa, presso l'Istituto bancario Credito Valtellinese Sc. - Unità operativa di Piazza Pasi 21 a Trento - IBAN IT 85 T 05216 01800 000000002475, indicando come causale il nome del partecipante e il titolo del corso. Anche la copia dell'effettuato pagamento è da inviare via fax al numero 0461 382338 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it.

Prot. n. 00364/050213

Trento, 5 febbraio 2013

Accademia d'Impresa, Azienda speciale della Camera di Commercio I.A.A. di Trento, ha il piacere di presentare il programma formativo sul tema della comunicazione dal titolo:

**SVILUPPARE IL PATRIMONIO CLIENTI:
CONOSCERLO, COSTRUIRLO E FIDELIZZARLO
20 e 27 febbraio 2013**

Nelle fasi di incontro tra azienda e cliente possono verificarsi momenti di delusione o di incoerenza: le aspettative possono non essere soddisfatte, le promesse non mantenute, gli investimenti in promozione possono contrastare con la prima impressione del cliente, a volte anche con la seconda.

Il patrimonio più importante per un'azienda è il suo rapporto con i clienti: ma spesso questa rimane un'affermazione di principio che non si traduce in azioni e comportamenti adeguati da parte di tutti coloro che vi lavorano.

Come evitare questa delusione? Quali sono le linee guida per arrivare a sorprendere positivamente il cliente, dal primo incontro al post vendita?

DESTINATARI

Il corso interviene su una competenza fondamentale per gli **operatori del settore turistico e commerciale**, si rivolge sia a titolari che dipendenti: la capacità di dare il giusto valore al patrimonio cliente e di costruire con quest'ultimo relazioni durevoli e significative.

OBIETTIVI

Il corso valorizza le persone e gli apprendimenti capitalizzati nell'esperienza quotidiana, con un obiettivo di fondo: far evolvere/migliorare le competenze di gestione del cliente e delle situazioni complesse che questi pone (reclami e lamentele, clienti difficili, aspettative ed esigenze non chiare).

CONTENUTI

- come costruire una relazione significativa con il cliente;
- come gestire i clienti difficili;
- come gestire lamentele e reclami;
- laboratorio di individuazione degli spazi di sviluppo del patrimonio clienti.

Il corso, tenuto dalla dott.ssa Enrica Tomasi, si terrà presso la sede di Accademia d'Impresa in via Asiago 2 a Trento nei giorni **20 e 27 febbraio 2013 dalle 9.00 alle 16.00.**

E' prevista una quota di partecipazione pari a 100 €, a persona esente IVA; le iscrizioni sono aperte fino al raggiungimento di un minimo di 10 ed un massimo di 16 posti.

Se la nostra proposta formativa fosse di Suo interesse, La invitiamo ad inviarci il **modulo di iscrizione** in allegato via fax al numero 0461/382338 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it **entro il 13 febbraio 2013** ed a contattarci al numero 0461/382304 dove saremo a Sua disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Gli ammessi completeranno la propria iscrizione effettuando il versamento della quota di partecipazione sul **nuovo Conto Corrente bancario intestato all'Accademia d'Impresa, presso l'Istituto bancario Credito Valtellinese Sc. – Unità operativa di Piazza Pasi 21 a Trento - IBAN IT 85 T 05216 01800 00000002475**, indicando come causale il nome del partecipante e il titolo del corso.

La copia dell'effettuato pagamento è da inviare via fax al numero 0461 382338 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it.

Per ulteriori informazioni su questa ed altre iniziative formative di Accademia d'Impresa, La invitiamo a consultare il sito www.accademiadimpresa.it ed a iscriversi alla newsletter per essere sempre aggiornato sulle novità.