

CORSI & MASTER

Partirà il 15 giugno il corso di specializzazione in Gestione dei reclami e qualità del servizio organizzato da Scuola di formazione del Gruppo Galgano. Il percorso, che durerà fino al 29 luglio diviso in quattro moduli di otto giornate, ha l'obiettivo di individuare le azioni più idonee per migliorare la Customer Experience in logica di efficacia organizzativa e di miglioramento continuo, per creare nei responsabili

arricchendo l'esperienza d'aula. Per iscrizioni e informazioni, scrivere all'indirizzo email: infofgf@galgano-group.com

**GRUPPO GALGANO**
consulenti di direzione

una maggiore attenzione al cliente e per imparare a misurare e controllare la qualità erogata. Il percorso è rivolto a direttori marketing, direttori commerciali, responsabili delle funzioni customer care e qualità, e tutti i direttori aziendali che desiderano fare delle proprie proposte un elemento di vantaggio competitivo. I partecipanti hanno inoltre l'opportunità di comprendere come trasformare situazioni critiche in occasioni di fidelizzazione. Possono, inoltre, acquisire una metodologia finalizzata all'aumento del livello di qualità del servizio della propria azienda, in ottica anche di prevenzione e di miglioramento continuo. L'utilizzo di role play e la possibilità di confrontarsi con persone di altre realtà favoriscono la condivisione delle esperienze e delle metodologie

