

IL PUNTO DEL MESE

Caro amico,

ecco la newsletter delle MBS di Verona!

La classe anche questa volta si è tenuta nella sede di Peschiera del Garda, presso il Parc Hotel Paradiso (<http://www.parchotels.it/ParcHotel.asp>), dove abbiamo avuto degli interventi molto interessanti sia da parte dei nostri consulenti che da parte degli imprenditori, completando una bella panoramica di azioni e pratiche di successo.

Non ultima la sfida serale tra imprenditori direttamente sul campo di beach volley, e di questo potrai anche goderti un bel filmato, prova a vedere più avanti in questa newsletter!

Il **prossimo** appuntamento **MBS** è **per tutta Italia**, e sarà a **Bologna il 21 e 22 giugno!**

Ti lascio al nostro riassunto, come sempre per ogni ulteriore informazione vi basterà collegarvi a www.opensourcemanagement.it o su www.paoloruggeri.it

Lo Staff MBS

GLI INTERVENTI DEL MESE

Ecco il riassunto breve degli interventi che si sono tenuti nei due giorni di classe:

Gianni Vacca, Marketing Manager OSM - "Customer....che?"



Gianni ci ha presentato 5 consigli per prendersi cura del cliente: oggi infatti gran parte dei clienti arrivano dal passaparola, quindi non ci si può dimenticare di loro e... di comunicare con loro.

1. Strutturare l'azienda per il **servizio al cliente**, il che significa avere ed usare il database.
2. **Usare la creatività**, non fare le stesse cose degli altri.
3. **Il cliente ha sempre ragione**: che costo ha un cliente che parla male di noi?
4. **Essere sinceri** con il cliente: non promettete quello che non potrete mantenere!
5. **Comunicare** il servizio: possiamo avere un servizio super, ma se non lo comunichiamo non ci porterà alcun vantaggio.

Se vuoi avere tutte le slide dell'intervento, collegati a www.giannivacca.it

Flavia Fabris, Consulente senior OSM Triveneto, - Soddisfare il cliente



Flavia ha esplorato molti casi pratici in cui si è dimostrato decisivo **soddisfare il cliente** e quali siano i costi generati dalla non soddisfazione.

Per soddisfare il cliente spiega Flavia i requisiti fondamentali sono:

1. La **Qualità**: osserva ogni singola area della tua azienda e cerca di capire come migliorarla in funzione del cliente.
2. la **Responsabilità**: bisogna essere disposti a riparare qualcosa prima che ti venga chiesto. Solo allora il cliente ti vedrà come un alleato e non come un semplice fornitore.
3. La **Volontà**: devi voler rendere il cliente davvero entusiasta.

Se vuoi avere tutte le slide dell'intervento, collegati a www.paoloruggeri.it

LO STAFF MBS VERONA A VOSTRA DISPOSIZIONE

Abbiamo raggruppato qui di seguito gli indirizzi e-mail di alcuni dei riferimenti della MBS nel caso abbiate bisogno di informazioni più specifiche in determinate aree del percorso formativo o dei servizi che state ricevendo.

SOFIA TREVISAN

Responsabile classe MBS Nord-Est

s.trevisan@osmanagement.it

SPORTELLI GRATUITI:

MARKETING

Flavio Sartori: f.sartori@osmanagement.it

VENDITE

Sofia Trevisan: s.trevisan@osmanagement.it

GESTIONE FINANZIARIA

Elisa Arvati: e.arvati@osmanagement.it

SELEZIONI

Eleonora Frolidi: e.frolidi@osmanagement.it

INFO GENERALI
info@osmanagement.it