

LA GESTIONE OTTIMALE DEL PORTAFOGLIO CLIENTI

Obiettivi del corso: Fornire un metodo per la gestione ottimale del portafoglio clienti e per la pianificazione delle azioni di follow-up della clientela.

Programma del corso:

- L'analisi del portafoglio clienti
- Come suddividere la clientela
- Perché suddividere la clientela
- Il metodo "abc" di analisi del portafoglio clienti
- Le classi di clienti e la loro importanza
- La valutazione dei costi e delle potenzialità di sviluppo dei clienti
- L'organizzazione dell'attività commerciale e delle modalità di lavoro
- Indici di controllo della performance
- Modello per la verifica dell'efficienza nella gestione del portafoglio clienti
- Il contatto manutentivo: le azioni di follow-up sul cliente

Totale ore corso: 24