

Corso in house e a catalogo

## L'Organizzazione di Filiale per una gestione attenta del Cliente

### Presentazione

Partendo dalle attività necessarie per garantire una gestione attenta del Cliente, in linea con gli obiettivi di fidelizzazione e di sviluppo, verranno presentate le azioni da compiere per ottimizzare i risultati della Filiale attraverso la fondamentale gestione del tempo per organizzare al meglio attività operativa e Gestione Risorse. L'intervento, nel rispetto delle professionalità, baserà la propria efficacia sull'interattività e la partecipazione attiva di tutti i partecipanti. Verranno definite le linee guida per attivare quel lavoro di Team necessario per consolidare il rapporto con i nostri clienti attraverso il servizio di qualità, per raggiungere sfidanti obiettivi commerciali e miglioramento del "clima aziendale di Filiale"; per la soddisfazione del nostro Cliente, della Banca e del nostro Consulente.

Quanto sopra verrà svolto da professionisti del settore in grado di rendere concreti gli argomenti teorici trattati in aula.

### Destinatari

Si possono individuare tre area d'intervento: l'orientamento commerciale e l'orientamento al cliente; l'organizzazione della filiale; l'organizzazione dei rapporti con la clientela. **Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.**

## Programma

### Prima giornata:

#### La Gestione del Cliente: attività e contatti (role Play)

- ✓ Brevi richiami concettuali sulla Gestione della clientela: necessità di attuare un costante e tempestivo seguimiento della relazione con la propria clientela;
- ✓ L'importanza di aumentare il livello di fidelizzazione della nostra clientela e di acquisirne di nuova, nonostante la sempre più pressante spinta concorrenziale. La rilevanza della Qualità del servizio, del Rapporto con il Cliente e delle Referenze attive – segnali distintivi della Banca sul Territorio.
- ✓ La gestione del tempo quale supporto pratico per organizzare al meglio l'attività quotidiana nel rispetto della serenità operativa e della produttività.

Verranno pertanto sensibilizzati i partecipanti in merito ai seguenti temi:

- ✓ Comunicazione efficace;
- ✓ Pianificazione;
- ✓ Definizione delle Priorità;
- ✓ Gestione della delega.
- ✓ In gruppo ci si confronterà anche sulla normale operatività per affrontare in dettaglio, praticamente e con maggiore efficacia le situazioni tipo. Si valuteranno quelle situazioni, alle quali, per professionalità, si dovrà rispondere con un "no"; ma si lavorerà anche per affinare la capacità di analisi necessaria per individuare le attività "non procrastinabili" a rischio di compromettere la programmazione e l'efficienza operativa.
- ✓ Cenno all'importante tema della comunicazione efficace. Colloquio con il cliente "esterno ed interno". Le potenzialità di un confronto professionale per esplorare ma anche per ottimizzare l'intervento, ampliando le finalità, per cogliere ad esempio tutte le opportunità, anche dal semplice intervento di recupero
- ✓ Brevi cenni alla Comunicazione Telefonica: strumento professionale fondamentale nella gestione del cliente. Finalità, tecniche, accorgimenti, metodi e cautele. Le caratteristiche della comunicazione telefonica e l'importanza dell'ascolto attivo. Errori, incomprensioni, momenti delicati della telefonata.
- ✓ Esercitazioni pratiche su simulazioni di casi reali inerenti la comunicazione efficace nell'intento di ottimizzare il risultato dell'intervento in termini di:
  - gestione del tempo;
  - soddisfazione del cliente, della Banca e del consulente;

- produttività di qualità relativa alla migliore conoscenza delle esigenze e delle caratteristiche dei clienti al fine di poter offrire un servizio professionalmente adeguato per cogliere tutte le opportunità commerciali.
- ✓ Le esercitazioni potranno fare riferimento a situazioni pre registrate anticipatamente ed anonimizzate e/o potranno riferirsi all'attività svolta in aula, registrata o video registrata. La maggiore efficacia si otterrà proprio con il commento delle telefonate reali e/o con la rivisitazione degli interventi "alla moviola" sotto la guida del docente; senza alcun intento di individuare errori ma con l'obiettivo di sensibilizzare sulle eventuali omissioni e sulla necessità di porre la massima attenzione alla fase di confronto per cogliere tutti gli spunti commerciali/consulenziali.

### **Seconda giornata:**

#### **La Gestione del Cliente e del Team di Filiale: motivazione ed efficacia operativa**

- ✓ L'attività del Gestore: valido esempio per i collaboratori, la necessità di affinare le capacità di coinvolgimento del Front end, l'importanza del riconoscimento dei risultati provenienti dal lavoro di gruppo. L'attività di monitoraggio "collaboratori, clienti e concorrenza".
- ✓ Si vuole intenzionalmente porre in risalto la gestione del team anche da parte degli specialisti della consulenza. L'intervento è fondamentale per trasferire esigenze e modalità operative ai collaboratori in modo da valorizzare e concretizzare in risultato economico il lavoro svolto da tutto il team. Un cenno pratico alle attività degli specialisti della Raccolta e degli Impieghi
- ✓ Il Gestore coordina e monitora il lavoro dei colleghi ma resta comunque sotto osservazione: dovrà rappresentare l'eccellenza in termini di esempio per l'attività di gestione del cliente a 360°. Dovrà dare supporto inizialmente all'organizzazione dell'agenda dei colleghi più giovani, dimostrando efficienza nella gestione del proprio calendario di attività;
- ✓ La motivazione e la condivisione dell'azione di Gruppo. La percezione dei clienti del clima aziendale e l'effetto moltiplicatore del lavoro in team nell'attività di gestione/sviluppo della clientela

### **Referenti in Assilea Servizi**

*Ilaria Nanni - Area Formazione - Tel. 06 99703622*  
*Dimitri Verdecchia - Area Formazione - Tel. 06 99703654*