

## Corso - Kurs

**4/1264 - CUSTOMER SERVICE: UN RUOLO COMMERCIALE CHE FA LA DIFFERENZA.**  
La Metodologia delle 5 dita

## Ente organizzatore - Organisator

**CTM – Centro di Tecnologia e Management Srl, Via Macello 57, 39100 Bolzano**  
Riservato alle aziende associate a Confindustria Alto Adige

Referente corso: *Elisabetta Bartocci* ([e.bartocci@confindustria.bz.it](mailto:e.bartocci@confindustria.bz.it))

## Destinatari - Zielgruppe

Il corso è rivolto a

- ✓ Team Customer Service – Operatori e responsabili del servizio clienti, per trasformare il loro ruolo da puramente operativo a strategico.
- ✓ Post-Vendita & Assistenza Tecnica – Chi gestisce richieste e problemi tecnici con i clienti, per migliorare comunicazione e problem-solving.
- ✓ Account Manager & Commerciali – Per integrare un approccio consulenziale, individuare opportunità di vendita e fidelizzare meglio i clienti.
- ✓ Inside Sales & Back Office Commerciale – Per rendere più efficace la gestione delle relazioni con i clienti e il supporto alla rete vendita.
- ✓ Responsabili di Reparto con contatto clienti – Chi, anche senza un ruolo commerciale diretto, può influenzare la customer experience

## Obiettivi - Ziele

- Comprendere il valore strategico del Customer Service: passare da un ruolo di gestione operativa a una funzione che crea valore per l'azienda.
- Migliorare le competenze relazionali e comunicative: saper gestire conversazioni complesse, comprendere meglio i clienti e rispondere efficacemente alle loro esigenze.
- Acquisire tecniche di negoziazione e problem-solving: trasformare le criticità in opportunità, gestendo le obiezioni in modo costruttivo.
- Sviluppare una mentalità commerciale proattiva: imparare a individuare opportunità di cross-selling e up-selling in modo naturale e funzionale.
- Gestire le priorità e migliorare l'efficienza operativa: ottimizzare il proprio tempo e le attività quotidiane per ottenere il massimo risultato con il minimo sforzo.
- Creare relazioni di fiducia e fidelizzare i clienti: diventare un punto di riferimento per il cliente, migliorando la customer experience e la percezione del servizio.
- Sviluppare un mindset orientato alla crescita e all'auto-miglioramento: lavorare sulla sicurezza, l'autostima e l'influenza per affrontare le sfide con maggiore consapevolezza.

**Contenuti - Inhalte**

- L'evoluzione del Customer Service: da funzione operativa a leva strategica per il business.
- La metodologia delle 5 dita: un processo chiaro e strutturato per gestire al meglio ogni interazione con il cliente.
- Ascolto attivo e domande killer: come ottenere le informazioni giuste e capire cosa vuole davvero il cliente.
- Il potere della comunicazione efficace: persona vs. ruolo, il linguaggio che crea fiducia.
- Il muro del pianto: identificare le principali difficoltà e costruire soluzioni concrete.
- Priorità e gestione del tempo: il metodo "Start from the End" per ottimizzare le attività.
- Tecniche di negoziazione per il Customer Service: come ottenere il massimo senza compromettere la relazione.
- Gestione delle obiezioni e dei clienti difficili: strategie pratiche per disinnescare conflitti e tensioni.
- Cross-selling e up-selling efficace: trasformare una richiesta in un'opportunità di business.
- La piramide relazionale: chi parla con chi, come creare connessioni di valore.
- Self-marketing e visibilità interna: farsi riconoscere e valorizzare il proprio contributo.
- Dalle parole ai fatti: azioni concrete per migliorare il proprio impatto nel ruolo

**Docente - Kursleiter**

**Daniela Bassetto**, ha una lunga esperienza internazionale come Direttore Marketing & Sales, Comunicazione, Risorse Umane in gruppi multinazionali americani, tra cui Emerson Corporation, Liebert Hiross, Amcast Corporation.

**Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache**

Italiano

**Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan**

2 giornate (16 ore)

09/03/2026 – IN PRESENZA - dalle ore 8.30 alle ore 16.30 full immersion con breve lunch break  
30/03/2026 – ONLINE - dalle ore 8.30 alle ore 16.30 – piattaforma zoom - full immersion con breve lunch break

**Luogo di svolgimento - Abhaltungsort**

In presenza: Confindustria Alto Adige, Via Macello 57, 39100 Bolzano

[Mappa](#)

Online: Piattaforma Online Zoom

**Termine di iscrizione - Anmeldeschluss**

**23 febbraio 2026**

**Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr**

**€ 570,00 + IVA**

*Materiale didattico compreso. La quota comprende anche il pranzo nella giornata in presenza*

*Per le aziende aderenti a Fondimpresa la quota può essere finanziata attraverso il “Conto formazione aziendale”. Le aziende associate a Confindustria Alto Adige possono richiedere assistenza a CTM per la presentazione della domanda.*

**Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung**

Al termine dell'attività formativa ogni partecipante che ha frequentato almeno il 75% delle ore totali, riceve un attestato di frequenza.