

# ALLEGATO 2 FASE 2

## Customer Satisfaction

Indicazioni per il docente:

- i materiali proposti possono essere dati agli studenti anche in forma cartacea
- i materiali proposti vanno suddivisi tra i differenti gruppi di allievi, in modo che ogni gruppo abbia da analizzare uno o due documenti

Web Quest

# Customer Satisfaction

La customer satisfaction, ovvero la soddisfazione del cliente, è uno degli aspetti a cui porre maggiore attenzione nello svolgimento del proprio lavoro, dagli altri infatti, siano essi clienti esterni o interni, dipenderà il buon andamento della nostra attività così come la probabilità di lavorare in un clima sereno.

Nelle indicazioni che seguiranno troverete alcune domande su quali siano gli accorgimenti più importanti ai fini della soddisfazione dei clienti. Il vostro compito sarà quello di rispondere alle domande analizzando i documenti/siti che il docente vi metterà a disposizione.

# Cosa dovete fare

Dovrete consultare i siti sotto riportati e rispondere alle seguenti domande:

- 1) Perché è importante saper comunicare efficacemente con il cliente?  
<http://blog.tagliaerbe.com/2012/08/manuale-venditore-apple.html> - <http://www.peopletrezero.com/comunicazione-efficace-comunicazione-coerente/> - <http://www.it.caruno.eu/blog/importanta-comunicarii-directe-cu-clientii>
- 2) Scrivete almeno 5 utili suggerimenti per favorire la soddisfazione di un cliente?  
<http://blog.tagliaerbe.com/2012/08/manuale-venditore-apple.html> - <https://www.slideshare.net/rovatticonsulting/la-gestione-del-cliente> - <http://www.ldn.it/download/Comunicare%20per%20vendere.pdf> - [http://www.provincia.bz.it/cultura/download/Manuale\\_Comunicazione\(1\).pdf](http://www.provincia.bz.it/cultura/download/Manuale_Comunicazione(1).pdf)
- 3) Chi è il cliente interno, che cosa lo differenzia dal cliente esterno?  
<http://www3.eventi.unicas.it/Competitivita-del-settore-lapideo/Parte-II-il-Sistema-Qualita/1-IL-CONCETTO-DI-QUALITA/1.2-Il-Cliente-Esterno-ed-Interno> - <http://diariodiunconsulente.it/2016/01/18/le-varie-dimensioni-della-vendita-il-cliente-interno/> - <http://www.encob.net/blog/2011/07/01/cosa-significa-il-concetto-di-cliente-interno/>
- 4) Quali errori vanno evitati nelle relazioni con i clienti?  
<http://cpiub.com/2014/07/errori-di-comunicazione-con-clienti/> - <https://www.slideshare.net/PLSAcademy/comunicazione-10-errori-da-evitare> - <http://15zen.net/errori-di-comunicazione/>

# Risposte

Domande	Risposte
Perché è importante saper comunicare efficacemente con il cliente?	
Scrivete almeno 5 utili suggerimenti per favorire la soddisfazione di un cliente?	
Chi è il cliente interno, che cosa lo differenzia dal cliente esterno?	
Quali errori vanno evitati nelle relazioni con i clienti?	