

PEVONIA

L'eccellenza nel Welcome è importante. E gratuita!

Pevonia Academy regala ad uno studente segnalato da ogni singola scuola d'estetica italiana la partecipazione al Corso PI.CO Wellness



La saggezza popolare aiuta: “Chi ben comincia è già a metà dell’opera”. Però, il desiderio di benessere degli italiani si va sempre più affinando, così come si sviluppa uno spirito d’osservazione che dà ad ogni particolare una grande importanza e, quindi, il momento del primo approccio di una persona in un centro benessere cessa di essere una situazione da gestire con quel minimo di cortesia che il buon senso impone e diventa una fase importantissima del rapporto presente e futuro tra operatrice e cliente. Pevonia Academy ritiene fondamentale che, nelle scuole italiane di estetica, cresca la

consapevolezza del ruolo chiave dell’addetta alla reception, grazie alla quale può iniziare un rapporto duraturo o a causa della quale questo rapporto può...morire sul nascere.

ACCOGLIENZA!

Tanto per comprendere l’importanza dei processi di “accoglienza”, basterà pensare che un Istituto, un centro benessere o una spa possono “fare la differenza” già solo intervenendo in fase di accoglienza e soddisfazione del cliente: questo perché esiste quello che gli studiosi definiscono “fattore E”, **il fattore emotivo**, che ha

un’importanza determinante nelle decisioni d’acquisto del consumatore. L’impatto, le sensazioni, i sentimenti, creano stimoli capaci di coinvolgere le persone e sono alla base di un processo relazionale finalizzato alla fidelizzazione.

La parte emozionale **incide attorno al 70% sull’impulso di acquisto**, la comunicazione emozionale è quella che lavora sulle percezioni, parla direttamente al cuore delle persone e fa “*sentire*” loro il prodotto che veicola, è capace di creare un mondo di emozioni intorno ai beni, di “**regalare un sogno**” agli acquirenti e facilitarne il riacquisto.

Se potessimo sintetizzare il mutamento tra la concezione attuale del CRM (Customer Relationship Management) e la sua evoluzione potremmo dire che l'elemento aggiuntivo è proprio quello dell'**emozione attraverso l'esperienza** e il primo impatto con la reception di un centro benessere... è anche la prima delle esperienze.

IL CORSO PI.CO WELLNESS

Pevonia Academy, attraverso la consulting PI.CO Wellness, è la prima struttura di formazione in Italia ad offrire agli Istituti scolastici un corso articolato su questo specifico argomento, un corso che non a caso si chiama "L'Eccellenza nel Welcome". Gli obiettivi dichiarati della giornata di studio sono quelli di *disporre di elementi che permettano di valutare quanto il ruolo assegnato alla reception o a chi è destinato ad accogliere i clienti sia coerente con gli obiettivi e le strategie di business, definire un "sistema eccellente" di strumenti per la gestione dell'accoglienza e della vendita consulenziale e sviluppare una politica positiva di relazione nel tempo con i clienti.* Sebbene il corso sia dedicato anche a titolari, spa manager e responsabili commerciali, Pevonia Academy crede che una presa di coscienza da parte delle "giovani leve" dell'estetica renda più facile, per loro, assimilare certe pratiche in modo da farle diventare il più possibile naturali. Infatti, le fondamenta di una relazione efficace tra centro e cliente si gettano fin dal primo approccio ed è necessario avere a disposizione, sin da subito, quanti più dati possibili per riuscire a comprendere e individuare la tipologia di cliente e i suoi desideri/bisogni: bisogna, in sostanza, conoscere i più elementari strumenti di Customer Relationship Management (CRM).

FORMAZIONE GRATUITA

La diffusione di concetti così basilari aiuta la crescita complessiva di una cultura del lavoro e, alla lunga, promuove un "salto di qualità" generalizzato nella categoria delle consulenti del benessere: per questo motivo, Pevonia Academy concederà la frequenza gratuita al corso "L'Eccellenza nel Welcome" a una persona per ogni singolo Istituto Professionale che ne segnalerà il nominativo allo **0347/363066** o via e-mail all'indirizzo **Academy@lemi.it** **La prima data utile è quella del 18 aprile 2011**, il corso si terrà a Casalbuttano (Cremona) presso la sede Lemi Group. A tutti coloro i quali parteciperanno...welcome!

PROGRAMMA

Queste sono le tematiche trattate nel corso

L'Eccellenza nel Welcome:

- Capire la job description dell'addetto destinato all'accoglienza del cliente
- L'analisi della clientela, caratteristiche qualitative, quantitative, evoluzioni e trend
- La strutturazione del processo commerciale
- Marketing diretto: come e quando
- Strategie di relazione con le diverse tipologie di clienti
- La gestione delle obiezioni e delle lamentele
- Come incrementare la vendita
- Capire e misurare la soddisfazione del cliente.



INFO: numero verde 800.629.999
www.pevonia.it • www.picowellness.it