Prevenire-limitare i posti letto vuoti nelle strutture per anziani, ed aumentare la vendita dei servizi.

Strategie e strumenti di marketing concreti ed efficaci, per la piccola, media e grande struttura.

Giovedì 13 giugno 2013 h9-18 – Bergamo, Starhotels Cristallo Palace, via Betty Ambiveri 35.

La competizione nel mercato dei servizi all'anziano è in continua crescita.

Come veniamo percepiti? Cosa cerca il cliente? Siamo competitivi? In che modo arricchire i nostri servizi o proporne di nuovi? Quali canali utilizzare per comunicare in modo efficace l'azienda all'esterno?

Non esistono formule magiche, ma una **pianificazione** ed un'**azione costante** attraverso precisi interventi, in grado di fornire risultati apprezzabili e stabili nel medio-lungo termine.

Obiettivo del corso è fornire strategie e strumenti efficaci affinché che "**il cliente scelga noi e resti con noi**".

Partecipare da **diritto all'analisi critica** con relazione scritta del materiale informativo e del sito aziendale, se presente.

Importante: oltre al materiale didattico verrà consegnato ai presenti quanto segue
> strumento approfondito per la **rilevazione della percezione** del servizio da parte del potenziale cliente
> strumento approfondito per la **rilevazione della soddisfazione** del cliente – ospite/famigliare.

Il loro utilizzo permette di analizzare secondo parametri concreti la propria offerta, ed il modo in cui viene comunicata.

Rivolto a soggetti coinvolti nelle attività di comunicazione, di sviluppo servizio e commerciale: direttori, coordinatori, psicologi, assistenti sociali, et al.

Programma - *h9-13 + h14-18 – totale 8h:*

- **seminare** per raccogliere nel medio-lungo termine
- l'immagine aziendale: conoscere ed utilizzare correttamente **i canali** attraverso può essere trasmessa
- un cliente complesso: anziano+famigliare – **attirarli e soddisfarli**
- **cosa cerca il cliente**: analisi dei **bisogni**, e consegna di uno **studio dei forum** internet esistenti
- la nostra offerta al vaglio del **modello AIDA**: attenzione, interesse, desiderio, azione
- la **comunicazione scritta** efficace applicata a depliant, carta dei servizi, giornale aziendale, internet, email
- il sito **internet**: interessante, fruibile, utile, presente nei motori di ricerca
  - come **posizionarsi ai primi posti** mediante Google AD Words
- curare la presenza sul **territorio**: partecipazione/realizzazione di eventi, collegamento con associazioni di volontariato, scuole ed università
- il **marketing mix**: tutti i servizi che possiamo offrire con la struttura ed il personale di cui disponiamo
- servizi gratuiti a bassissimo costo che ci mettano in contatto con nuovi potenziali clienti
- il **front-office** come punto di contatto con l'esterno: come dev'essere
- creare un diagramma di **GANTT** per pianificare, eseguire e verificare le azioni di sviluppo commerciale.

Prezzo: 170€ iscrizione singola, **150€** cad. in 2 persone, **140€** cad. in 3, **130€** cad. in 4, **120€** cad. per 5 o più persone.

Tariffe + iva 21% se dovuta. Dispense, attestato, coffee break mattino e pomeriggio. **Massimo 25 persone in aula**.
Opzione pranzo presso il ristorante dell'hotel: menù completo a prezzo fisso di 14euro – non serve indicarlo in fase d'iscrizione.

Docente:

Dott. LORIS DAL POZ, Psicologo del Lavoro, docente e consulente in ambito "organizzazione, vendita ed erogazione dei servizi alla persona". Ha svolto formazione per oltre 700 addetti dei servizi all'anziano, di oltre 200 strutture.

Per iscriversi compilare ed inviare la scheda allegata al fax **0422/1830848** o chiamare il numero verde **800180486.**

800180486 – www.copernicocs.it copernicocs@copernicocs.it
Viale della Repubblica 193/i 31100 Treviso – Via Monte Grappa 3 San Bonifacio (VR)