

LKQ Academy

Calendario Corsi 2026



Formazione | Meeting Tecnico-Commerciali | Supporti Tecnici

LKQ
 **STAHLGRUBER**



Calendario Corsi 2026

Quinto di Treviso

Corso MK 16 - Accettazione proattiva in officina: dal Cliente al valore percepito

Martedì 29 Settembre

Luogo	Filiale Stahlgruber Quinto in Via Gramsci, 19/21 31055 - Quinto di Treviso (TV)
Obiettivi	Potenziare le competenze relazionali e operative del personale di accettazione per offrire un'esperienza Cliente più professionale, proattiva e orientata alla fidelizzazione.
Argomenti	Introduzione - Presentazione del trainer e dei Particolarità - Condivisione aspettative e obiettivi del corso - Significato di accettazione proattiva: non solo ricevere un'auto, ma accogliere una persona e gestire un'esperienza Il ruolo strategico dell'accettazione - L'accettazione come primo punto di contatto e leva di fidelizzazione - Dalla gestione dell'auto alla gestione del Cliente - Le fasi del processo di accettazione - Indicatori di qualità percepita L'accettazione proattiva: metodo e linguaggio - L'approccio proattivo: anticipare, proporre, assicurare - Come ascoltare il Cliente e interpretare il "non detto" - Linguaggio positivo e rassicurante in fase di accoglienza - Strumenti per costruire fiducia: checklist, briefing tecnico, conferma visiva

Nota: 25 giorni prima della data del corso non ci saranno penali. Dai 20 antecedenti la data sarà fatturato il 50%del costo del corso. Sotto i 15 giorni verrà fatturato l'intero importo del corso.

Gestione relazionale e valorizzazione del servizio

- Come valorizzare il servizio senza sembrare "commerciali"
- Tecniche di cross-selling e up-selling coerenti con il bisogno del Cliente
- La comunicazione durante il fermo auto: aggiornare, assicurare, fidelizzare
- Gestione reclami e clienti insoddisfatti: trasformare un problema in opportunità

Allineamento interno e piano d'azione

- Coordinamento tra accettazione, officina e amministrazione
- La comunicazione interna come leva di qualità per il Cliente
- Creazione di un flusso informativo chiaro (chi fa cosa, quando e come)
- Standard condivisi di accoglienza e restituzione veicolo
- Costruzione del Protocollo di accettazione proattiva

Durata

8h

Nota: 25 giorni prima della data del corso non ci saranno penali. Dai 20 antecedenti la data sarà fatturato il 50% del costo del corso. Sotto i 15 giorni verrà fatturato l'intero importo del corso.



LKQ

 **STAHLGRUBER**



| www.stahlgruber-bm.it