

# TUTTO FORMAZIONE

DA

## **CORRIERE DEL WEB**

FORMAZIONE PER TROVARE OCCUPAZIONE, SVILUPPARE LA PROPRIA PROFESSIONALITÀ E TROVARE NUOVE OPPORTUNITÀ DI LAVORO. MASTER, CORSI PROPOSTI DA UNIVERSITÀ, SCUOLE DI ALTA SPECIALIZZAZIONE. SEGNALAZIONI DI STAGE E BORSE DI STUDIO.

NEWSBLOG NETWORK DEL CORRIEREDELWEB.IT

[Home](#) [CorrieredelWeb.it](#) [TuttoFiere](#) [TuttoMostre](#) [TuttoTeatro](#) [TuttoDisco](#) [TuttoDonna](#) [Nuovo CorrieredelWeb](#) [TuttoSalute](#)

[MilanoNotizie](#) [Eco-Sostenibile](#) [Il Comunicato](#)

[Stampa](#) [TuttoPoesia](#) [TuttoICT](#) [TuttoFotografie](#) [TuttoTurismo](#) [TuttoArredamento](#) [TuttoNormativa](#) [OggiArte](#)

CERCA NEL BLOG

  


VENERDÌ 5 GIUGNO 2015

**Il servizio al cliente (Milano, 8 giugno 2015) - Corsi Monografici 2015 Scuola Librai UEM**



**Scuola per Librai  
Umberto e Elisabetta**

*"Lo scrittore  
è l'arco, il libro è la freccia, il  
cliente è la mela, il libraio è  
quello che tiene in testa la  
mela."*

Stefano Benni

**Lunedì 8 giugno** si terrà a **Milano** il Corso Monografico della Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri "**Le parole per dirlo: il servizio al cliente**", a cura di **Romano Montroni**.

Nell'attuale congiuntura economica i comportamenti dei lettori, una delle principali risorse della libreria, possono cambiare. Per fidelizzarli e attrarne di nuovi, la qualità e l'organizzazione del servizio sono il più delle volte decisive.

L'obiettivo del corso è spiegare come sviluppare un insieme di strategie e strumenti volti a preservare il cliente, oggi sempre più volubile nella scelta a causa della crescita di concorrenza tra formule diverse di libreria. A partire da un esame dei comportamenti di scelta del punto vendita e dei comportamenti d'acquisto al suo interno, le lezioni indurranno a riflettere sul rapporto costi-benefici di un servizio di qualità, proponendo al tempo stesso diversi casi di eccellenza nel servizio e suggerendo una serie di strumenti da utilizzare nell'operatività quotidiana.

**Modulo 1**• Le persone oltre i libri

- Il libraio ottimista
- Che cos'è il servizio in libreria
- *La percezione del servizio in libreria*, intervento di **Luisa Finocchi** (Fondazione Mondadori)
- *La mia libreria ideale*, intervento di **Camilla Bersani** (giornalista e scrittrice)

**Modulo 2**• Film *Le emozioni del servizio*

Tavola rotonda ***Come gli scrittori valutano il servizio al cliente in libreria in un momento di trasformazione***

**Giulia Ichino**, Mondadori

**Paolo di Pinto**, Feltrinelli

**Giorgio Fontana**, Sellerio

**Marco Massioli**, Feltrinelli

**Oliviero Ponte di Pino**, Bookcity

Coordina: **Stefano Salis**, giornalista Il Sole24Ore

I corsi sono rivolti a librai professionisti e a chiunque intenda avvicinarsi a questo lavoro.

Per informazioni e

iscrizioni: <http://www.scuolalibraiuem.it/corsi.html>

Nana Lohrengel - 334 6317559 -

[nana.lohrengel@messaggerie.it](mailto:nana.lohrengel@messaggerie.it)

*Scuola per Librai UEM  
Corso Sempione, 4  
20154 Milano  
Tel. 02 794867 – 02 76020164*

--

www.CorrieredelWeb.it

VOTA O CONDIVIDI QUESTO ARTICOLO



PUBBLICATO DA REDAZIONE CORRIEREDELWEB A 11:03



.....