

Addetto al customer service

Obiettivo del corso è: gestire il cliente con efficacia ed efficienza per soddisfarne le esigenze e ottimizzare le risorse aziendali; mantenere un atteggiamento positivo nei riguardi di un cliente esigente o aggressivo; sviluppare la capacità d'ascolto per ridurre i malintesi; interpretare i segnali del cliente per comprendere le sue reali esigenze; trasmettere sicurezza, fiducia e competenza.

Programma:

Modulo 1: Il ruolo del customer service: valore economico e strategico della soddisfazione del cliente, elementi di marketing, organizzazione aziendale e CRM (28 ore teoria)

Modulo 2: Il rapporto col cliente: la preparazione come chiave del successo (conoscere e profilare il cliente, preparazione psicologica e il "cliente come progetto") (16 ore pratica, 12 ore teoria)

Modulo 3: I pilastri della comunicazione efficace: tre tecniche per creare rapporto col cliente (mirroring, gratificazione e valorizzazione dell'interlocutore) (4 ore teoria)

Modulo 4: Le 5 fasi di gestione della richiesta del cliente (4 ore teoria, 12 ore pratica)

Modulo 5: Intervistare il cliente e gestire la sua richiesta/reclamo (componente emotiva, leading action, ascolto attivo e riformulazione) (4 ore teoria, 4 ore pratica)

Modulo 6: Presentare la soluzione al cliente (problem solving e creatività, come comunicare cattive notizie) (4 ore teoria, 4 ore pratica)

Modulo 7: Gestire e superare le obiezioni: cosa significa obiezione (analisi e gestione di casi esempio relativi a contesti specifici) (12 ore pratica)

Modulo 8: Concordare e consolidare (arrivare ad un accordo) e la comunicazione scritta (4 ore teoria, 4 ore pratica)

Modulo 9: Diritti e doveri dei lavoratori somministrati (4 ore teoria)

Modulo 10: Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (4 ore teoria)

Il corso è gratuito, riservato a disoccupati e inoccupati, finanziato dal fondo Forma.Temp.

I candidati che saranno selezionati per partecipare al corso saranno contattati la settimana prima dell'inizio del corso via mail dallo staff di ADHR Formazione.

Corsi per privati finanziati

Relazionale

Date:

Inizio corso: 10-10-2016

Fine corso: 28-10-2016

Luogo:

Castel Maggiore (BO)

Durata: 120 ore

Moduli: moduli da 8 ore

Partecipanti: 15