

Addetto Customer care



Addetto Customer care

OBIETTIVO FORMATIVO

L'obiettivo del progetto formativo è trasferire agli allievi le competenze per inserirsi nel mercato del lavoro come addetto customer care.

Verrà formato personale in grado di gestire il cliente con prontezza ed efficienza per soddisfarne ogni esigenza, mantenendo sempre un atteggiamento positivo attraverso una comunicazione efficace sia in contesti nazionali che internazionali.

MODALITÀ FORMATIVE

La didattica verrà svolta in modalità mista, aula e Fad sincrona live.

L'intero percorso formativo sarà caratterizzato da un approccio pratico, con esercitazioni applicative dove i discenti impareranno a gestire il cliente in modo dettagliato, rispondendo in modo esauriente ad eventuali dubbi e domande.

Impareranno a gestire e archiviare lo storico delle segnalazioni e dei problemi risolti e a svolgere attività di back-office e front-office.

MODULO 1

- Metodologie della ricerca quantitativa
- Normativa in materia di tutela della Privacy
- Principi di customer satisfaction
- Tecniche comunicative
- Elementi di teoria della comunicazione
- Utilizzare tecniche di comunicazione orale
- Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica
- Utilizzare tecniche di comunicazione tramite mail
- Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale

MODULO 2

- Applicare procedure di gestione reclami
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di conduzione interviste
- Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente
- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Gestione dello stress
- Problem Solving Elementi di Marketing

MODULO 3

- Accoglienza gestione appuntamenti telefonate e-mail in inglese
- L'utilizzo del pacchetto office Posta elettronica, word, excell