



## **BUSINESS SKILL**

### **CALL CENTER**

## ***Il servizio clienti nel call center***

### ***A CHI SI RIVOLGE***

Risorse Umane che intraprendono o vogliono intraprendere la professione all'interno di Call Center

### ***OBIETTIVI***

Sei già un operatore del servizio clienti di un call center? Forse sei preoccupato, come capita a molti nuovi addetti, e magari il centro della tua preoccupazione è la gestione delle questioni dei clienti.

Fortunatamente, esiste un valido corso di formazione per persone nella tua stessa situazione.

Questo corso ti aiuterà a sciogliere le riserve sul servizio clienti in un call center.

Tale corso per nuovi o potenziali operatori di call center è stato elaborato per fornire allo studente tutte le informazioni e gli strumenti necessari alla gestione delle chiamate al servizio clienti di un call center.

Diventare un valido operatore del servizio clienti richiede una gran capacità comunicativa.

Suggeriamo, pertanto, di partire dal corso "Capacità di comunicazione del call center" prima di iniziare il corso "Il servizio clienti nel call center".

## CONTENUTI

- riconoscere l'importanza dell'utilizzo delle tecniche d'ascolto adeguate
- utilizzare le capacità richieste, per ascoltare attivamente gli altri
- riconoscere l'importanza dell'identificazione delle esigenze del cliente, per garantire e mantenere la soddisfazione dello stesso
- utilizzare le giuste tecniche d'ascolto, di formulazione delle domande e d'empatia, per identificare le esigenze del cliente
- utilizzare le tecniche di fiducia per garantire la soddisfazione del cliente.
- Le situazioni difficili
- Riconoscere l'importanza di gestire le chiamate difficili in maniera Professionale
- applicare i principi di base per la soluzione dei problemi del Servizio Clienti, per soddisfare le richieste e le aspettative del cliente.

## TEST INTERMEDI

Al termine di ogni modulo saranno sottoposti test di valutazione di apprendimento della sezione appena conclusa.

## SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso all'ottenimento di un punteggio pari all'80% di media tra la visualizzazione di tutti i moduli, i test intermedi e la verifica dell'apprendimento.

## CERTIFICAZIONE

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

---

## I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento
- Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso



### **DURATA**

3,5 ore

### **TIPOLOGIA DI EROGAZIONE**

courseware multimediale



### **FRUIZIONE**

6 mesi



### **CODICE CORSO**

OSAL945



### **REQUISITI**

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer 8.0 o Firefox 7.0 o superiori

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java