



BUSINESS SKILL

MARKETING E COMUNICAZIONE

Creare i fondamenti del servizio: la cultura aziendale

A CHI SI RIVOLGE

Personale di front line, dirigenti e team leader.

OBIETTIVI

Come dice un proverbio, "per creare una cattedrale devi prima costruirne le fondamenta". Ecco perché il primo corso della serie dedicata al servizio clienti è incentrato sui presupposti essenziali per la realizzazione di un servizio di buon livello. Le parole chiave sono "Cultura aziendale". Non si tratta di una malattia rara, ma la "cultura aziendale" può contaminare in senso positivo o negativo il servizio clienti. In questo corso apprendrai i fondamenti della cultura aziendale e le influenze sulla qualità del servizio. In base a questi concetti, sarà possibile identificare i problemi operativi che rappresentano vere e proprie barriere all'eccellenza del servizio. Esercizi semplici ma efficaci forniranno gli strumenti per distinguere una sana cultura aziendale da una cultura malsana. Completando il corso sarai in grado di sviluppare un piano d'azione graduale per impostare l'immagine di un'azienda che fa del servizio di qualità uno dei suoi punti di forza. Infine, il know-how acquisito ti consentirà di rappresentare una forza dinamica all'interno della divisione, del gruppo o della cultura del gruppo. La capacità di rafforzare l'ambiente interno svilupperà l'impegno individuale nel servizio, dando impulso alle prestazioni, alla produttività e quindi al successo.

CONTENUTI

- Cultura aziendale: fondamenti
- riconoscere il concetto di valore della cultura aziendale in relazione al servizio clienti
- individuare gli elementi che intervengono nella definizione di cultura aziendale, in un esempio di ambiente lavorativo
- individuare gli elementi che costituiscono la cultura aziendale e il loro impatto sull'ambiente lavorativo
- riconoscere l'impatto della cultura aziendale sul servizio clienti
- individuare le domande e le idee coinvolte nella valutazione della cultura organizzativa, in relazione al servizio clienti.
- Ostacoli all'efficienza del servizio
- riconoscere il valore di saper distinguere tra una cultura sana e una malsana nell'ambiente di lavoro
- riconoscere i fattori che interferiscono con l'erogazione di un servizio clienti eccellente

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 ore

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

0SAL937



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