



BUSINESS SKILL

MARKETING E COMUNICAZIONE

Fondamenti di un servizio clienti eccellente

A CHI SI RIVOLGE

Personale di front line, dirigenti e team leader.

OBIETTIVI

Hai presente lo slogan "Soddisfatti o rimborsati"? Nel mercato di oggi non è più attuale. Oggi la soddisfazione non è più sufficiente. Lo scopo di questo corso è consentirti di spostare i tuoi obiettivi da soddisfazione alla fidelizzazione del cliente. La formazione prevista mira a superare vecchi modi di pensare e a stabilire i principi cardine di una corretta mentalità di servizio che aumenti la fiducia del cliente e di conseguenza i profitti. Imparerai a sviluppare gli standard del servizio e a monitorarne l'efficacia. Grazie a veri esperti in materia di servizio clienti scoprirai nuove strategie e chiavi di approfondimento. Comprenderai fino in fondo il valore della relazione che si stabilisce con i clienti e, cosa ancora più importante, alla fine del corso sarai in grado di creare una tua personale filosofia di rapporto con i clienti.

CONTENUTI

- Definire il servizio
- riconoscere il valore di conoscere gli elementi chiave che costituiscono la struttura del servizio clienti.
- distinguere gli aspetti tangibili e intangibili del servizio.
- riconoscere l'impatto degli elementi verbali e non verbali della comunicazione sul servizio.
- riconoscere che il servizio coinvolge tutti i livelli e i ruoli di un'azienda.
- riconoscere l'importanza di riesaminare i processi che hanno ripercussioni sul cliente, per migliorare il servizio.
- Gli standard del servizio
- riconoscere il valore della definizione e della verifica costante dei nuovi standard di servizio, al fine di ottenere un miglioramento continuo.
- individuare gli standard del servizio.
- stabilire standard di servizio che sia sempre possibile rispettare.

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

0SAL938



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