



## **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