



## **BUSINESS SKILL**

### **MARKETING E COMUNICAZIONE**

## **Instillare l'eccellenza del servizio: l'acronimo EXCEL**

### **A CHI SI RIVOLGE**

Personale di front-line, team leader e manager.

### **OBIETTIVI**

Nel passaggio a nuovi livelli di impegno nel servizio ai clienti, è utile disporre di un sistema semplice per ricordare ulteriori concetti che migliorano la professionalità del fornitore di servizi. Dal momento che lo scopo di questo corso è formare dei veri professionisti del servizio ai clienti, viene utilizzato l'acronimo E-X-C-E-L per indicare cinque comportamenti essenziali di una mentalità orientata al servizio. Anche se può sembrare sorprendente, richiedere aiuto e sapere dove trovarlo può migliorare le capacità di fornitura del servizio. Ecco perché la E, che indica "Enlist Help" (assicurarsi l'aiuto), è il primo concetto dell'acronimo EXCEL. La X sta ad indicare le "domande a raggi X", che consentono di sviluppare l'abilità di "lettura" dei clienti mediante domande giuste poste nel modo giusto. Quando si affronta una questione problematica con un cliente, poter dire "il Caso è chiuso" è un grande sollievo. Tuttavia, è necessario dotarsi di un piano e di un modo di pensare adatto a prevenire i punti di crisi e, nell'argomento illustrato alla lettera "C" del suddetto acronimo, questo corso fornisce utili elementi per evitare problemi con gli utenti semplicemente anticipandoli. La lettera successiva, la "E", sta per "Empower yourself" (sii responsabile in prima persona), uno dei concetti più importanti per un valido fornitore di servizi. Quella lezione puntualizza la procedura per

## CONTENUTI

- Riconoscere l'"Allarme rosso"
- E: Enlist help (assicurarsi l'aiuto)
- riconoscere i vantaggi insiti nel richiedere e nell'offrire aiuto
- integrare le richieste di coerenza e affidabilità da parte del cliente con la capacità dell'azienda di soddisfare tali esigenze
- identificare i problemi che complicano la richiesta di assistenza
- individuare le aree critiche e che presentano continue sfide
- creare un elenco delle risorse disponibili
- definire una procedura per la condivisione delle informazioni all'interno dell'azienda.
- X: Domande a raggi X
- riconoscere l'importanza di porre le giuste domande nella gestione dei problemi legati ai clienti
- riconoscere che i clienti daranno risposte utili se si sapranno rivolgere loro le domande appropriate
- identificare le domande che mettono il cliente "sulla difensiva"

## 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**

4 ore

### **TIPOLOGIA DI EROGAZIONE**

courseware multimediale



### **FRUIZIONE**

6 mesi



### **CODICE CORSO**

0SAL942



### **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