



## **BUSINESS SKILL**

### **MARKETING E COMUNICAZIONE**

## ***Campioni del servizio e team di servizio***

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

Personale di front-line, team leader e manager.

### ***OBIETTIVI***

L'atleta olimpionico, il vincitore del Premio Nobel e l'attore candidato al premio Oscar hanno qualcosa in comune. Sono tutti campioni nel loro campo. Questo corso ti condurrà alla celebrità nel settore del servizio clienti. Nel tracciare il profilo dei migliori, comprenderai il significato di leadership, l'importanza di una focalizzazione a lungo termine e i segreti per non dimenticare i tuoi clienti. In questo corso esplorerai anche l'importanza di essere una persona che fa "libero servizio". Svolgerai meglio la tua attività, se imparerai a prenderti cura di te. Dopo aver osservato la superiorità individuale, vedrai come funziona un team da campionato dall'interno, un gruppo che possiede il know-how sufficiente a fornire un servizio eccellente. Presta attenzione alle questioni che potrebbero danneggiare il tuo livello di servizio. Esaminerai le trappole degli atteggiamenti che possono incrinare anche la struttura più resistente. Questo è il corso che ti aiuterà a essere il migliore nel fornire il servizio richiesto.

## CONTENUTI

- Il profilo di un campione del servizio
- individuare le procedure degli individui con elevate capacità di servizio
- descrivere metodi per anticipare o per stare sempre "un passo avanti" rispetto alle necessità dei clienti
- identificare le componenti della creazione di rapporti a lungo termine con i clienti, in opposizione alle occasioni di vendita singole
- definire le tecniche per migliorare la conservazione delle informazioni connesse ai clienti, per poterle riproporre nel corso dei contatti successivi
- definire una procedura per diventare un sostenitore del cliente, attraverso modelli che ne favoriscono l'attività.
- Come migliorare il servizio clienti attraverso l'autoservizio
- riconoscere l'importanza dell'avere cura di sé, per assistere meglio il cliente
- definire le tecniche per inserire momenti di riposo e rigenerazione nel tuo programma giornaliero

## 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**

0SAL943



### **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