



BUSINESS SKILL

GESTIONE DEL SERVIZIO

Migliorare il processo di fornitura del servizio

A CHI SI RIVOLGE

Manager, supervisori e coach.

OBIETTIVI

Questo corso individua le tecniche per realizzare il miglioramento del processo in base alle esigenze del cliente. Scoprirai in che modo considerare la prospettiva dei clienti mentre verifichi i tuoi processi e sarai consapevole degli errori comuni che devono essere evitati. Sarai in grado di migliorare i tuoi processi critici per la qualità riconoscendo i fattori da prendere in considerazione quando si dà la priorità e si ottimizzano i compiti. Inoltre, imparerai ciò che occorre affinché i tuoi sistemi siano di facile utilizzo per i clienti e apprenderai come utilizzare strumenti diversi per il miglioramento del processo perché ti agevolino in tale compito..

CONTENUTI

- Il miglioramento in funzione delle esigenze del cliente
- riconoscere gli elementi essenziali per realizzare il miglioramento in funzione delle esigenze del cliente
- individuare la definizione corretta di miglioramento del processo
- individuare gli errori più frequentemente commessi durante il miglioramento del processo
- associare le parti del processo di un servizio all'esperienza del cliente
- individuare gli esempi per superare le aspettative dei clienti.
- Mirare ai processi critici per la qualità
- riconoscere gli elementi di un processo per il miglioramento della qualità
- individuare gli elementi che costituiscono un processo di qualità
- individuare i fattori da prendere in considerazione quando viene data priorità agli elementi qualitativi per il miglioramento di un processo

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

0SAL954



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