



## **BUSINESS SKILL**

### **GESTIONE DEL SERVIZIO**

## **Strategia del servizio del Cliente**

### **A CHI SI RIVOLGE**

Manager, supervisor e allenatori

### **OBIETTIVI**

Questo corso delinea il cuore della tua strategia del servizio, identificando i valori del cliente, definendo i requisiti della tua strategia del servizio, riconoscendo come la strategia del servizio può migliorare o distruggere la tua organizzazione e considerando l'enorme influenza che la strategia può avere nel darti un margine competitivo.

## CONTENUTI

- Il cuore della tua strategia del servizio
- riconoscere le componenti di una strategia globale per fornire un servizio di successo ai clienti
- definire esempi delle componenti del sistema orientato al valore
- identificare gli elementi richiesti per un'efficace strategia del servizio
- identificare strategie del servizio che aiutino a costruire organizzazioni vigorose che forniscono servizi
- individuare concetti di servizio per portare avanti un margine di competitività.
- Una leadership di servizio vincente
- riconoscere i benefici dell'uso di una specifica metodologia della leadership per costruire un'organizzazione di successo che fornisca servizi
- identificare le qualità essenziali per una leadership vincente
- differenziare i concetti di vision, mission e valori

## 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**

0SAL953



### **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