



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