



MOBILE MANAGEMENT SKILL

Gestire il cliente

Customer relationship: obiettivo ascolto

A CHI SI RIVOLGE

Tutti coloro che lavorano a contatto con i clienti.

OBIETTIVI

Alla fine di questo modulo sarete in grado di stabilire con successo il primo contatto con il cliente e di raccogliere le informazioni necessarie per porre le domande giuste.

BENEFITS

Esercitazioni e case study vi aiuteranno a porre le domande giuste al cliente.

LINGUE DISPONIBILI:



CONTENUTI

- Creare condizioni favorevoli che consentano ai clienti di esprimere se stessi.
- Sapere come porre le domande ai clienti
- Essere consapevoli degli ostacoli alla comprensione reciproca.
- Esercitarsi con l'ascolto empatico.

TEST INTERMEDI:

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati.

SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

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



DURATA

20 minuti

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

MH102



REQUISITI

Tablet Android: Browser mobile su versioni Android 4.0.4 e successivi

iPad: Browser Safari su IOS 7.0.4 e successivi

PC / Mac: Javascript abilitato

Requisiti minimi:

PC: Mozilla Firefox e Google Chrome ultime versioni

Mac: OS X Yosemite 10.10.5, Safari ultima versione