

## La gestione efficace del cliente: Customer care e gestione del reclamo

Il **corso** fornisce le tecniche ed i metodi per gestire il cliente in modo professionale ed efficace, sviluppando altresì la capacità di risoluzione delle problematiche che caratterizzano l'attività di Customer Care svolta dalle Centraliniste e dalle Segretarie .

**Durata: 8 ore (dalle ore 9.00 alle ore 18.00)**

### **Modulo 1: Cenni teorici di comunicazione**

**Durata: 4 ore**

- La comunicazione verbale
- La comunicazione telefonica
- Il tono della voce
- L'empatia
- Assicurare la qualità del contatto
- Differenze nella gestione di telefonate in entrata e in uscita
- Punti chiave di una telefonata

### **Modulo 2: Customer care e gestione del reclamo**

**Durata: 4 ore**

- Padroneggiare e guidare la telefonata
- L'assertività di fronte alle motivazioni dell'interlocutore
- Il telefono come strumento di immagine aziendale
- Fasi del colloquio telefonico
- Gestione del reclamo
- L'attività di Customer Care in backoffice;
- Il fattore relazionale nella gestione del rapporto con il cliente.

### **Destinatari:**

I corsi sono a numero chiuso (max 12 partecipanti) e sono rivolti a dipendenti (determinato/indeterminato/apprendistato)/titolari di studi/società iscritte al FondoProfessioni e non facenti parte di **A.F.A.** Azioni Formative Aziendali.

### **Metodologie formative:**

Il corso è svolto con metodo interattivo, in modo da coinvolgere i partecipanti e favorire la discussione.

Lo stile didattico e i metodi utilizzati sono orientati alla massima integrazione tra contributi teorici e situazioni attive. L'uso di casi e auto-casi, esercitazioni, simulazioni, role-playing ha lo scopo di favorire un apprendimento di facile e immediata trasferibilità nel proprio contesto di lavoro.

### **Materiale Didattico:**

Chiave USB riportante le dispense del corso.

Se richiesta, copia del registro del corso di formazione con indicato l'oggetto del corso, gli argomenti trattati, la durata del corso, la data di svolgimento e la firma dei partecipanti.

### **Risorse impiegate:**

Docente in possesso di consolidata esperienza in ambito tecnico commerciale.

A disposizione dell'utenza personale di segreteria e di tutoraggio.

**Modalità organizzative/logistiche:**

Il corso si terrà presso la sede dell'ente accreditato a Milano, in Via Guido Capelli 12 (Zona Greco Bicocca)

**previo raggiungimento del numero minimo di partecipanti.**

Orari: 9.00/13.00 - 14.00/18.00.

**Si prega di consultare il calendario dei corsi in partenza sul sito [www.tiemmeconsulting.com](http://www.tiemmeconsulting.com)**

L'aula ha una capienza di 25 persone; prevede 25 sedie a ribaltina, pc e videoproiettore, lavagna a fogli mobili. Acqua e caffè a disposizione dell'utenza.

L'aula è accessibile ai soggetti diversamente abili.

L'intervento potrà essere erogato anche presso la sede aziendale, in aula conforme ai requisiti D.lgs.81/08, previa garanzia della partecipazione di almeno 12 partecipanti.

Per motivi organizzativi, la sede del corso potrà essere variata.

**Criteri e modalità di valutazione dell'apprendimento:**

La prova consisterà in un test a risposta multipla e prevederà l'attribuzione di 1 punto per ogni risposta esatta

Al termine del corso verrà rilasciato **un attestato di frequenza.**

**Costi e Modalità d'iscrizione:**

**Il corso è gratuito.**

Per iscriversi è sufficiente inviare all'indirizzo [info@tiemmeconsulting.com](mailto:info@tiemmeconsulting.com):

- ✓ scheda di iscrizione, compilata e firmata dal titolare/legale rappresentante dello studio;
- ✓ copia carta di identità del partecipante e dal titolare/legale rappresentante dello studio, in corso di validità;
- ✓ Privacy Allievo, firmata dal partecipante;
- ✓ Privacy azienda, firmata dal titolare/legale rappresentante dello studio.

Condizione indispensabile per la partecipazione è **l'iscrizione al FondoProfessionisti**; l'iscrizione è gratuita e semplice e deve essere effettuata con la prima denuncia mensile utile e comunque non oltre il mese in cui è previsto il corso. Sarà il consulente deputato alla compilazione del DM10 (ora UNIFORMITÀ) a dover inserire la sigla FPRO nella casella dedicata al versamento (comunque obbligatorio) dello 0,30% fino ad ora devoluto all'INPS.