

# CUSTOMER CARE E GESTIONE DEL CLIENTE

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.

Durata 32 ore (9.00-13.00/14.00-18.00)

## CONTENUTI:

### MODULO I • COMUNICARE LA CREDIBILITÀ PROFESSIONALE E AZIENDALE

- Come ci si presenta:
  - Quando chiama il cliente
  - Quando noi chiamiamo il cliente
- Uso delle formule di cortesia
- Il Customer Care come «vetrina» e immagine dell'Azienda
- Uso del linguaggio per esprimere senso di responsabilità verso il Cliente

### MODULO II • ASCOLTARE IL CLIENTE, COMPRENDERE IL SUO CONTESTO, LA SUA CULTURA, LE SUE CARATTERISTICHE, LE SUE ESIGENZE

- Comprendere quali sono gli aspetti del prodotto /servizio che interessano di più al Cliente
- Acquisire le informazioni necessarie per rispondere alle richieste del cliente e / o risolvere i suoi problemi
- Raccogliere le informazioni «storiche» sul Cliente
- Profilare il Cliente
- Comprendere le diverse aspettative del Cliente in relazione alle diverse situazioni
- Ascoltare e rispettare il punto di vista del Cliente, le sue idee

### MODULO III • SISTEMATIZZARE LE INFORMAZIONI RICEVUTE E TRASMETTERLE INTERNAMENTE IN MODO EFFICACE

- Organizzare le informazioni ricevute in modo che siano ben strutturate
- Trasmettere le informazioni ai colleghi con il giusto equilibrio tra sintesi e dettaglio
- Mettersi nei panni di chi riceve le informazioni, adeguando le modalità al suo livello di conoscenza e all'utilizzo che dovrà farne.

## MODULO IV • TRASMETTERE AL CLIENTE INFORMAZIONI, CONOSCENZE, COMPETENZE

- Comprendere il livello di conoscenza / competenza del Cliente
- Superare gli ostacoli dovuti alle differenze di preparazione e di linguaggio
- Trasmettere le informazioni passo – passo e verificare ogni volta il livello di comprensione
- Scegliere il canale di comunicazione più adatto
- Scrivere e-mail efficaci

## MODULO V • RENDERE CONSAPEVOLE IL CLIENTE DEL VALORE DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

- Far comprendere al Cliente il valore del Prodotto / Servizio e i suoi benefici
- Anticipare al Cliente l’impegno che l’Azienda si prende nei suoi confronti
- Spiegare al Cliente quanto l’Azienda ha svolto per rispondere alle sue aspettative

## MODULO VI • LAVORARE COME SQUADRA NEI CONFRONTI DEL CLIENTE

- Confrontarsi con gli altri dipartimenti (Vendite, Marketing, Pianificazione, Logistica...) e definire una comune linea di comunicazione e di azione verso il Cliente
- Condividere informazioni, idee, soluzioni con gli altri colleghi
- Rappresentare gli interessi del Cliente verso le strutture interne

## MODULO VII • TENERE IN EQUILIBRIO GLI INTERESSI AZIENDALI E DEL CLIENTE

### AGIRE VERSO GLI INTERESSI DEL CLIENTE

- Nel prendersi la piena responsabilità nella gestione delle sue problematiche
- Presentandogli le soluzioni di maggiore efficacia, durata, convenienza
- Nel gestire in economia le sue risorse, i costi diretti e indiretti

### AGIRE VERSO GLI INTERESSI AZIENDALI

- Gestire le critiche ingiuste e/o le richieste non previste dagli accordi contrattuali

## MODULO VIII • GESTIRE LA COMUNICAZIONE NELLE SITUAZIONI STRESSANTI

- Gestire i reclami
- Gestire le obiezioni
- Gestire i clienti «difficili» (arrabbiati, scortesi, mai soddisfatti...)
- Gestire i nostri errori verso il cliente
- Gestire i picchi di lavoro



## 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, ha lo scopo di favorire un apprendimento di facile e immediata trasferibilità nel proprio contesto di lavoro.

## MATERIALE DIDATTICO

Attrezzature informatiche: PC o Tablet.

Materiali e sussidi didattici: dispense, slide.

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 nell'ambito di riferimento. 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 **Ti.Emme. Consulting Srl**, in **Via Guido Capelli 12 (Zona Greco Bicocca)** previo raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

## DATA E ORARIO

Il corso si svolgerà nelle seguenti date con orario 9.00/13.00 - 14.00/18.00:

- 06/11/2020
- 13/11/2020
- 20/11/2020
- 27/11/2020

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

**COSTO PER PARTECIPANTE, COMPRENSIVO DI COSTO DI ISCRIZIONE: € 1.120,00.**

