



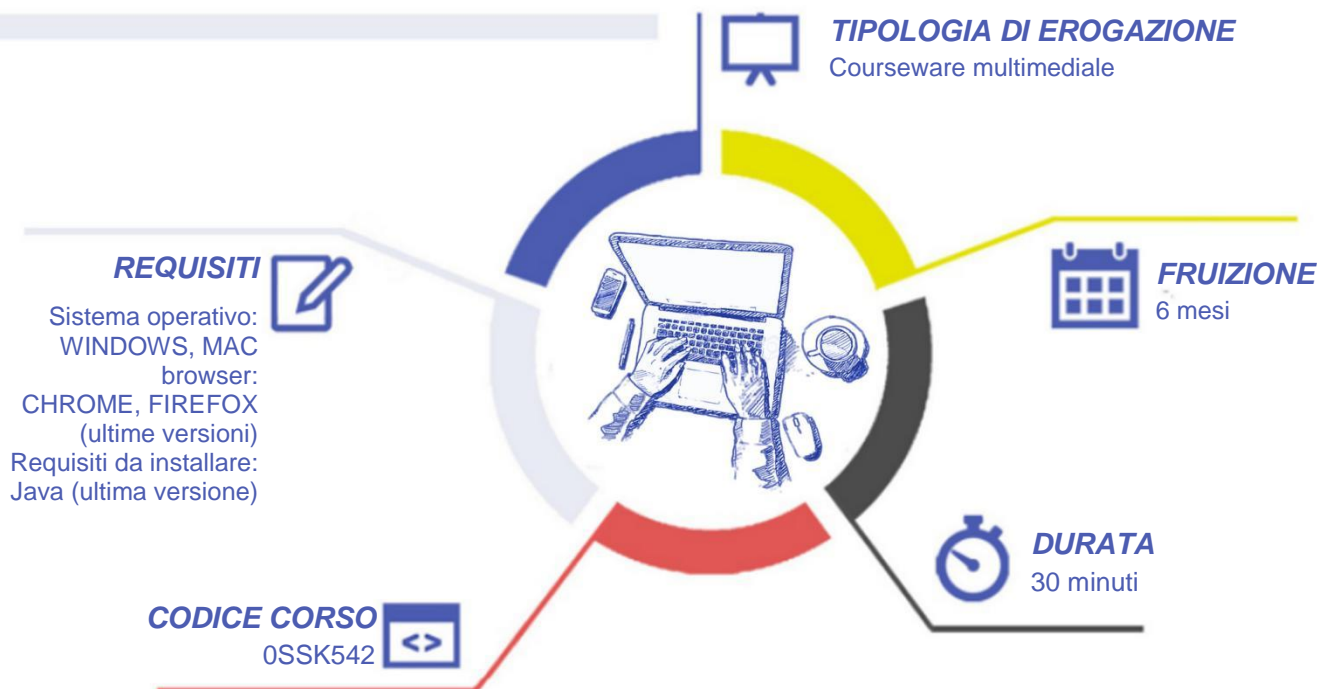
Interazione con i clienti

A CHI SI RIVOLGE

Individui che desiderano sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti.

OBIETTIVI

Non rendersi conto dell'importanza dell'assistenza clienti e di una comunicazione efficace può aumentare l'insoddisfazione dei clienti. Questo corso fornisce preziosi consigli su come migliorare le interazioni con i clienti, suggerendo, ad esempio, modi per superare le barriere alla comunicazione ed esprimersi in modo efficace, prestando attenzione ai segnali vocali, ascoltando in modo attivo e usando parafrasi per mostrare che le esigenze del cliente sono state comprese.





SOFT SKILLS

CONTENUTI

Al termine della lezione sarai in grado di:

- classificare gli esempi di comunicazione come formale o informale
- identificare metodi per superare le barriere a una comunicazione efficace
- riconoscere le competenze richieste per una conversazione efficace
- abbinare segnali vocali positivi e negativi agli esempi
- identificare i fattori che contribuiscono ad un ascolto efficace
- abbinare i comportamenti di mirroring coinvolti nell'ascolto attivo alle loro caratteristiche
- identificare i vantaggi derivanti dall'uso di tecniche per parafrasare
- usare le capacità di comunicazione verbale in modo efficace nell'ambito dell'assistenza clienti

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.

FREQUENZA

L'attestato di frequenza è a carico dell'Ente di Formazione che eroga il corso.

I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempi/costi - Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali
- Accessibilità ovunque e in ogni momento - Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso