



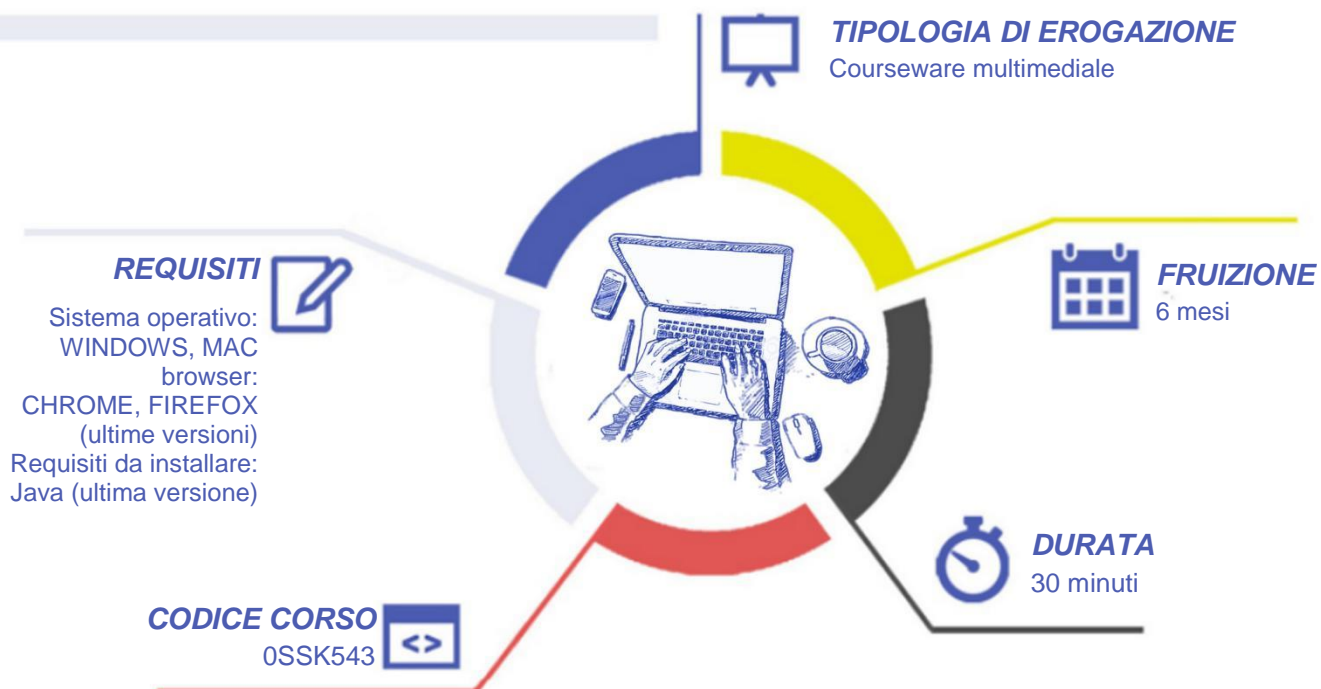
Comunicare in modo efficace con i clienti

A CHI SI RIVOLGE

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

OBIETTIVI

Una comunicazione efficace è essenziale per il successo di qualsiasi attività orientata al cliente. Ogni cliente avrà il proprio stile di comunicazione e una risposta emotiva al contatto con un centro assistenza. Per comunicare efficacemente, il rappresentante del Servizio clienti (CSR, Customer Service Representative) deve capire come adeguarsi a questi diversi stili ed emozioni prima di poter affrontare i problemi del cliente. Questo corso spiega come adeguarsi ai diversi tipi di comunicazione e identificare le emozioni comuni che i clienti provano quando contattano il centro assistenza. Spiega anche come adeguare le proprie capacità di scrittura per comunicare tramite e-mail e per documentare gli incidenti.





SOFT SKILLS

CONTENUTI

Al termine della lezione sarai in grado di:

- distinguere le tecniche per soddisfare le esigenze psicologiche e aziendali di un cliente
- abbinare le tecniche per comprendere le emozioni dei clienti con le relative descrizioni
- Identificare le strategie utilizzate per creare un rapporto con i clienti
- Identificare le strategie per adeguarsi al livello di competenza del cliente
- riconoscere come relazionarti con i diversi stili di comunicazione
- ordinare in successione le fasi del processo relativo al flusso delle chiamate
- riconoscere le migliori pratiche per scrivere e-mail e relazioni professionali
- applicare efficaci capacità di comunicazione nell'interazione con i 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