



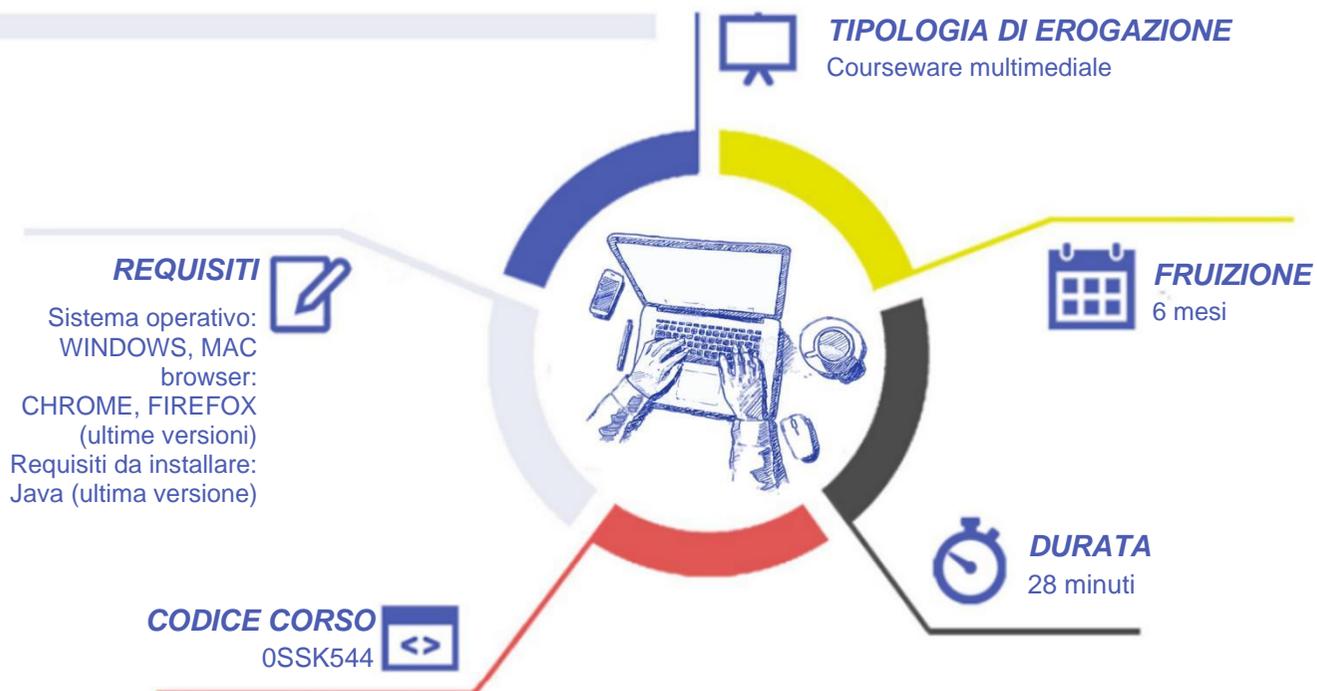
### Creazione di un rapporto nell'ambito dell'assistenza clienti

#### A CHI SI RIVOLGE

Chiunque desideri sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti.

#### OBIETTIVI

La creazione di un buon rapporto è alla base di un servizio di assistenza clienti di qualità e di solide relazioni con i clienti. Per crearlo, devi conoscere i clienti, comprendere la loro situazione e dimostrare empatia affinché possano esprimere le loro preoccupazioni. In questo corso si apprenderà come stabilire un rapporto con i clienti prestando attenzione alle loro esigenze, creando un legame con loro e mostrando un atteggiamento positivo. Si imparerà inoltre a empatizzare con i clienti condividendo le proprie esperienze, rispecchiando le loro emozioni e normalizzando le loro difficoltà.





## SOFT SKILLS

### CONTENUTI

Al termine della lezione sarai in grado di:

- ricordare come dimostrare ai clienti che hanno tutta la sua attenzione
- riconoscere le strategie per creare un legame con i clienti
- identificare le strategie per adottare un atteggiamento positivo e amichevole nell'assistere i clienti
- riconoscere le linee guida per empatizzare con i clienti condividendo le sue esperienze
- identificare il modo in cui mostrare ai clienti di avere capito i loro sentimenti rispecchiando le loro emozioni
- riconoscere le linee guida per normalizzare le difficoltà dei clienti
- riconoscere le linee guida per creare un rapporto 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