



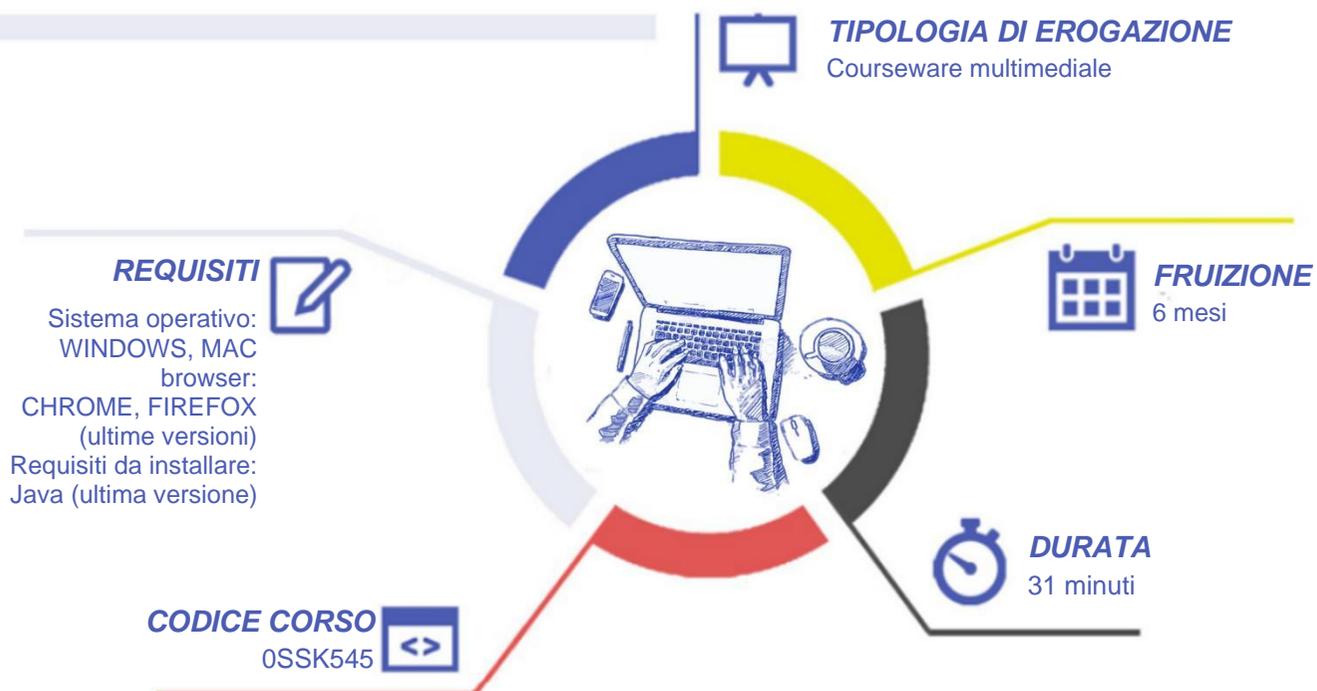
### Fornire assistenza clienti telefonica

#### A CHI SI RIVOLGE

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

#### OBIETTIVI

Quando si fornisce il servizio di assistenza clienti per telefono, senza interazione diretta, può essere difficile stabilire la giusta relazione. Esistono molte tecniche che possono contribuire a fornire in modo costante la migliore assistenza clienti telefonica. In questo corso, si apprenderanno alcune indicazioni di base sulle regole comportamentali per rispondere, gestire e concludere le chiamate all'assistenza clienti. Si apprenderà inoltre come fare una buona impressione ascoltando, utilizzando domande per ottenere ulteriori informazioni, prestando attenzione al tono ed entrando in empatia con il cliente. Infine si apprenderà come rispecchiare o adeguarsi allo stile del cliente.





## SOFT SKILLS

### CONTENUTI

Al termine della lezione sarai in grado di:

- ricordare le linee guida per rispondere alle chiamate e mettere i clienti in attesa
- elencare le tecniche per il trasferimento e la conclusione delle chiamate all'assistenza clienti
- ricordare le tecniche per mantenere un tono di voce positivo nel corso delle chiamate all'assistenza clienti
- identificare esempi di tecniche di ascolto attivo
- riconoscere esempi di linguaggio incentrato sul cliente
- identificare approcci per contribuire a risolvere i problemi dei clienti
- ricordare tecniche per rispecchiare il linguaggio di un cliente
- utilizzare regole comportamentali e tecniche appropriate quando si fornisce assistenza clienti tramite telefono

### 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