

CORSO su la GESTIONE del CUSTOMER SERVICE

PROGRAMMA :

SELF EMPOWERMENT * 8 ore

- Empowerment, potenziamento capacità, valorizzazione competenze trasversali
- Comunicazione interpersonale in ambiente di lavoro
- Team working e problem solving

IL MERCATO DI RIFERIMENTO * 4 ore

- Le richieste del mercato
- L'azienda e il Customer Service
- Il ruolo del Customer Service

IL CUSTOMER SERVICE * 12 ore

- Organizzazione e Processi
- La collocazione nell'organigramma
- Customer e le altre figure aziendali
- Punto di rilevazione della customer satisfaction e di feedback
- La programmazione del lavoro
- Ruoli e competenze necessarie

LA COMUNICAZIONE NEL CUSTOMER CARE * 6 ore

- I principi della comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo ed assertività
- Le specificità della comunicazione telefonica e comunicazione non- verbale
- Le regole della comunicazione scritta (scrivere per proporre, convincere, gestire reclami, ringraziare).

TECNICHE DI VENDITA * 8 ore

- La Psicologia nella Vendita
- Bisogni e pulsioni d'acquisto
- Lo scambio
- Il prezzo
- Filtri della percezione
- Trattativa
- Negoziazione
- Gestione delle obiezioni
- La vendita efficace

LA GESTIONE DEL CLIENTE * 4 ore

- Le caratteristiche del cliente
- La fase di partecipazione di accoglienza diretta al cliente
- Ascolto e valutazione delle esigenze del cliente
- Assistenza al cliente nel processo d'acquisto
- Monitoraggio della soddisfazione clientela

Info e iscrizioni

Per informazioni sulle iscrizioni ai corsi potete telefonare al 3287253480 o scrivere a@.....it