

TITOLO DEL CORSO: ACCOGLIENZA E CUSTOMER CARE

FORNIRE ASSISTENZA AI BISOGNI E ALLE ATTESE DEL CLIENTE/UTENTE

DESCRIZIONE CORSO

Obiettivo del corso è l'acquisizione delle competenze fondamentali per erogare un Servizio di qualità in qualsiasi realtà professionale a contatto con il pubblico (Reception di strutture di vario genere, front office hotel, associazioni, esercizi commerciali, studi medici, enti pubblici e privati ed altro ancora): il momento dell'accoglienza, i meccanismi che entrano in gioco nel rapporto con il Cliente, le possibili criticità e le strategie da adottare per un orientamento costruttivo all'Utenza nel breve, medio e lungo termine, con adeguate tecniche comunicative e comportamentali.

La finalità del percorso formativo è quella di aiutare ogni partecipante ad accrescere le proprie intrinseche potenzialità, per contribuire ad erogare un servizio d'eccellenza per l'Azienda, volto non solo all'acquisizione di clienti nuovi, ma anche e soprattutto alla fidelizzazione della clientela acquisita, in un'ottica di Customer Care.



DURATA DEL CORSO: 40 ore oltre ad 1 ora per il test

PROGRAMMA DETTAGLIATO

- La cultura dell'Accoglienza nelle professioni a contatto con il pubblico.
- Qualità del Servizio: lo sguardo del Cliente e la sua percezione di qualità.
- Le tre modalità comunicative e la loro risonanza nel rapporto con la Clientela.
- La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.
- Ostacoli nelle relazioni interpersonali e professionali.

SERVIZI AL LAVORO

Via Tommaseo, 49 – 25128 Brescia

Tel. 030 383368 - serviziallavoro@foppagroup.it

www.foppagroup.it

- Tecniche di comunicazione efficace: ascolto attivo, empatia ed assertività.
- Elementi base di P.N.L. nella comunicazione interpersonale e professionale.
- La tecnica del ricalco per un efficace orientamento al Cliente.
- Obiezioni e reclami: grande risorsa e preziosa opportunità su cui investire.
- Accogliere la critica del Cliente canalizzandone l'energia positiva.
- Il Telefono: eccellente strumento di comunicazione e di vendita.
- Consigli e strategie per gestire efficacemente telefonate in entrata e in uscita.
- La Comunicazione Scritta: biglietto da visita della propria professionalità.
- La redazione di lettere, e-mail e testi efficaci.
- Assistenza al Cliente: creare sintonia con le diverse tipologie di interlocutori.
- L'Arte della Persuasione mantenendo, sempre e comunque, Etica professionale.
- Customer Service, Customer Satisfaction, Customer Care e Customer Delight.
- La fidelizzazione del Cliente attraverso un approccio proattivo.
- Orientamento al Cliente, conciliando efficacia, efficienza e flessibilità.
- Conclusione del modulo ed approfondimento di tematiche scelte.

SEDE DEL CORSO: Brescia, Via Tommaseo, 49