

SOFT SKILLS

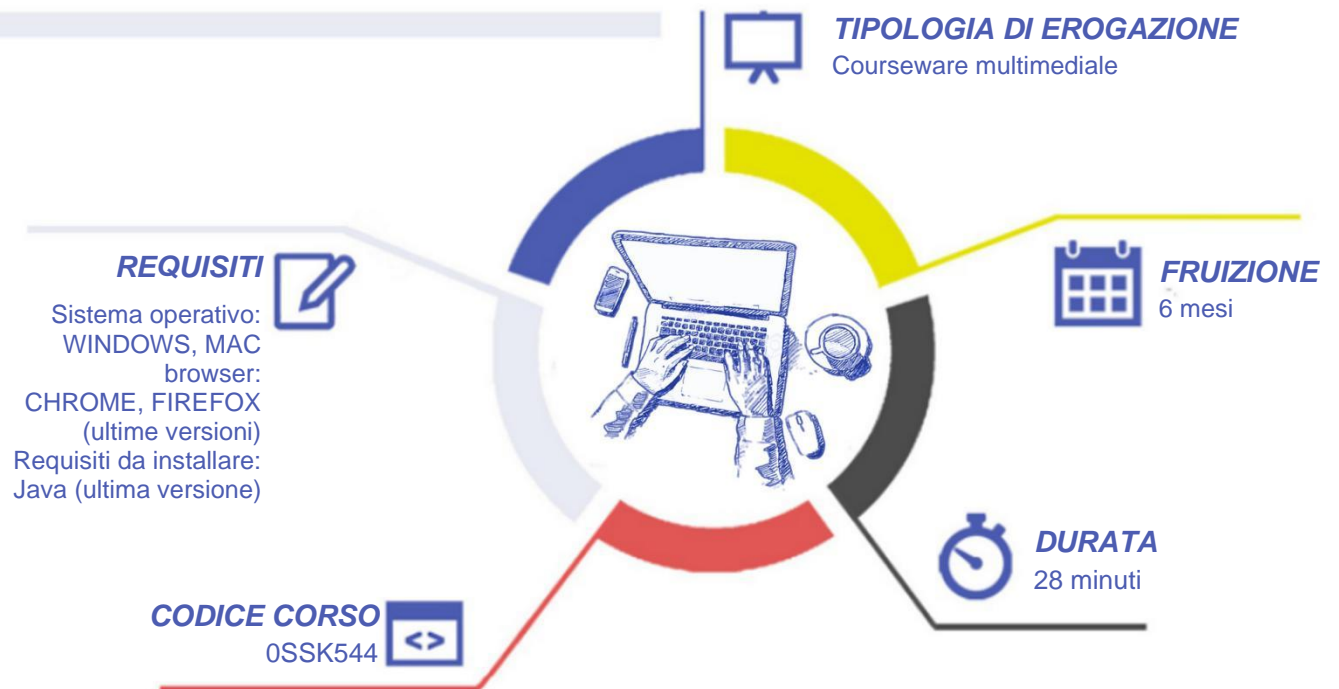
Creazione di un rapporto nell'ambito dell'assistenza clienti

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