

## SOFT SKILLS

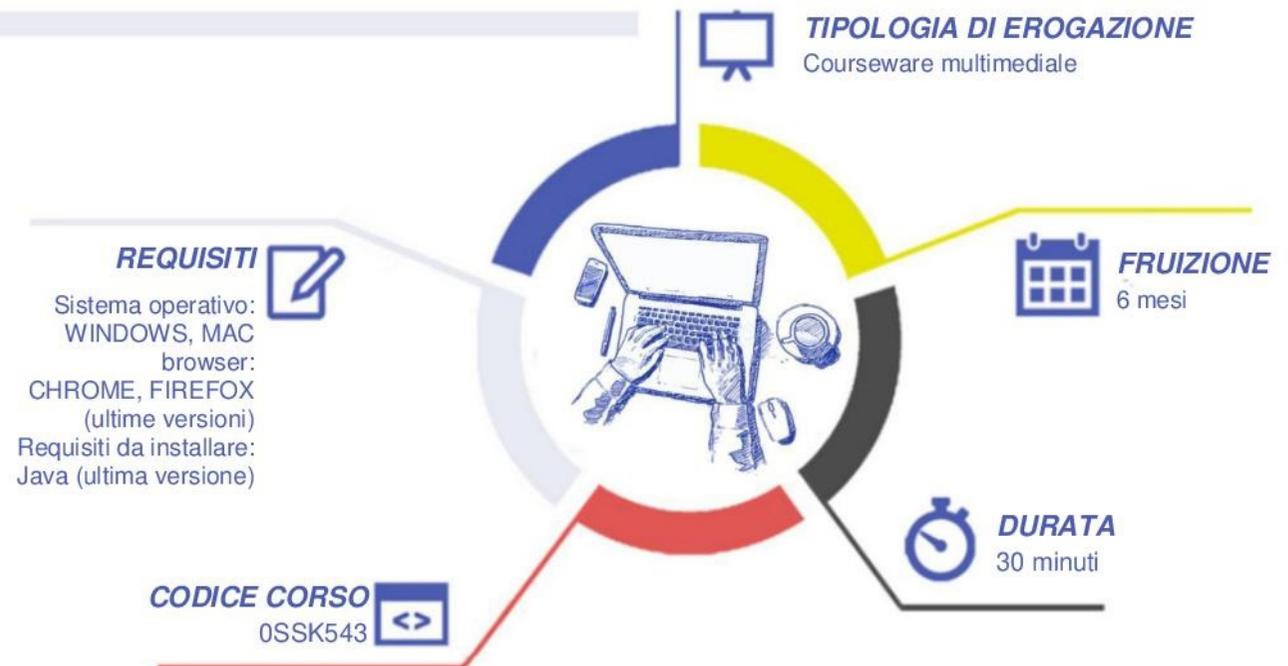
### Comunicare in modo efficace con i clienti

#### A CHI SI RIVOLGE

Individui che desiderano sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti.

#### OBIETTIVI

Una comunicazione efficace è essenziale per il successo di qualsiasi attività orientata al cliente. Ogni cliente avrà il proprio stile di comunicazione e una risposta emotiva al contatto con un centro assistenza. Per comunicare efficacemente, il rappresentante del Servizio clienti (CSR, Customer Service Representative) deve capire come adeguarsi a questi diversi stili ed emozioni prima di poter affrontare i problemi del cliente. Questo corso spiega come adeguarsi ai diversi tipi di comunicazione e identificare le emozioni comuni che i clienti provano quando contattano il centro assistenza. Spiega anche come adeguare le proprie capacità di scrittura per comunicare tramite e-mail e per documentare gli incidenti.



# SOFT SKILLS

## CONTENUTI

Al termine della lezione sarai in grado di:

- distinguere le tecniche per soddisfare le esigenze psicologiche e aziendali di un cliente
- abbinare le tecniche per comprendere le emozioni dei clienti con le relative descrizioni
- Identificare le strategie utilizzate per creare un rapporto con i clienti
- Identificare le strategie per adeguarsi al livello di competenza del cliente
- riconoscere come relazionarti con i diversi stili di comunicazione
- ordinare in successione le fasi del processo relativo al flusso delle chiamate
- riconoscere le migliori pratiche per scrivere e-mail e relazioni professionali
- applicare efficaci capacità di comunicazione nell'interazione 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