

## SOFT SKILLS

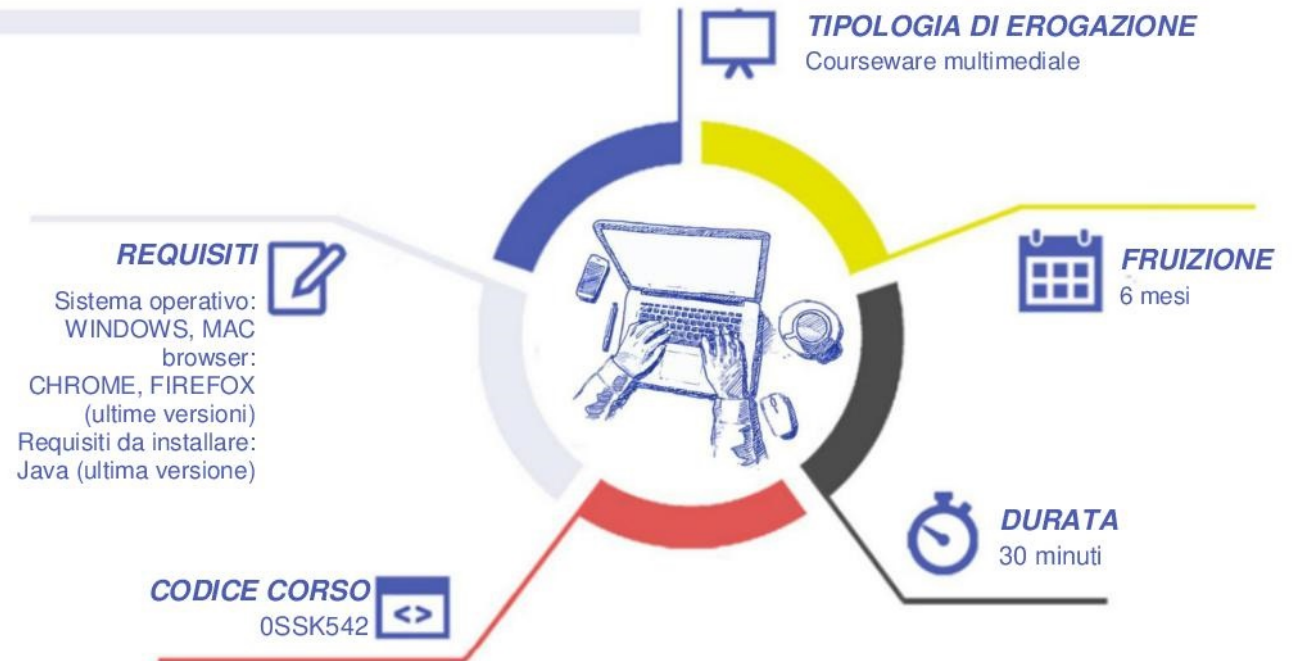
### Interazione con i clienti

#### A CHI SI RIVOLGE

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

#### OBIETTIVI

Non rendersi conto dell'importanza dell'assistenza clienti e di una comunicazione efficace può aumentare l'insoddisfazione dei clienti. Questo corso fornisce preziosi consigli su come migliorare le interazioni con i clienti, suggerendo, ad esempio, modi per superare le barriere alla comunicazione ed esprimersi in modo efficace, prestando attenzione ai segnali vocali, ascoltando in modo attivo e usando parafrasi per mostrare che le esigenze del cliente sono state comprese.



# SOFT SKILLS

## CONTENUTI

Al termine della lezione sarai in grado di:

- classificare gli esempi di comunicazione come formale o informale
- identificare metodi per superare le barriere a una comunicazione efficace
- riconoscere le competenze richieste per una conversazione efficace
- abbinare segnali vocali positivi e negativi agli esempi
- identificare i fattori che contribuiscono ad un ascolto efficace
- abbinare i comportamenti di mirroring coinvolti nell'ascolto attivo alle loro caratteristiche
- identificare i vantaggi derivanti dall'uso di tecniche per parafrasare
- usare le capacità di comunicazione verbale in modo efficace nell'ambito dell'assistenza 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