



## **AF6 – GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE - -72 ore**

### **CONTENUTI MODULO FORMATIVO**

- Valorizzare l'immagine aziendale nella relazione con il cliente
- Come si sviluppa il rapporto con il cliente
- Comprendere i fattori che generano la fedeltà del cliente
- Le regole della comunicazione efficace
- Riconoscere e superare gli ostacoli nel rapporto con la clientela
- Gestire i reclami senza incrinare le relazioni
- Valutare e gestire la soddisfazione della clientela

### **DESCRIZIONE PROFILO**

Si inserisce nel processo di post vendita operando nel servizio Customer Care di aziende di medie–grandi dimensioni di distribuzione/vendita prodotti e servizi. Può essere destinato alla gestione del n. verde in house, al call center, alla gestione di casella postale, al sito internet dedicato alla customer service. Nel caso di addetti più esperti si può anche occupare dell'affiancamento/addestramento/formazione e controllo di altri operatori di call center più giovani o neo inseriti e/o appartenenti a servizi in outsourcing. In questo caso e per aziende di grandi dimensioni la figura viene definita anche team leader. In generale, a tutti i livelli i suoi compiti sono quelli di ascolto proattivo di problemi e richieste del cliente, individuazione dell'ambito in cui si inquadra il problema/richiesta e proposta di possibili soluzioni, assistenza e informazioni su prodotti, servizi, informativa, modulistica e canali di accessibilità dell'azienda in ogni forma, ecc.

### **CONTESTI LAVORATIVI**

Ambito/i di riferimento: Servizi post vendite di imprese di prodotto/servizi . Generalmente nella Direzione Qualità o Marketing. La sua attività si svolge nel servizio di customer care. Collocazione/i organizzativa/e: Può essere un lavoratore dipendente da un'unica impresa o un collaboratore con forme contrattuali atipiche. Di solito si trova a lavorare con altre persone che svolgono il suo stesso ruolo con la supervisione di un team leader e/o responsabile del customer care.

Modalità di esercizio del lavoro: Per alcune funzioni (front line e call center) l'utilizzo di videotermini è previsto per tempi lunghi e con livelli di concentrazione sullo schermo elevati.

### **COMPETENZE**

Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente

### **CONOSCENZE**

Principi di Customer Satisfaction  
Elementi di teoria della comunicazione  
Elementi di customer care

### **ABILITÀ**

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di comunicazione telefonica  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente

Sedi di svolgimento:

TRADATE, GALLARATE, LUINO, VARESE