



AF4 - FRONT OFFICE/CUSTOMER CARE-ASSISTENZA AL CLIENTE E GESTIONE DEL RECLAMO-72 ore

CONTENUTI MODULO FORMATIVO

- La comunicazione come servizio
- I comportamenti e le aspettative dei clienti
- La cultura e la qualità del servizio
- La valorizzazione dei servizi relazionali
- la fidelizzazione: il sistema proattivo e le aree cruciali
- Le obiezioni: un naturale modo di comportarsi
- la gestione delle lamentele e delle situazioni difficili

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.

COMPETENZE

Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente

Sedi di svolgimento:

TRADATE, GALLARATE, LUINO, VARESE