



CUSTOMER SERVICE SPECIALIST (72 Ore)

Obiettivi: Acquisire una visione integrata e customer-centric dei diversi punti di contatto (touchpoint) (es. service desk, store, call center, social media, chat). Trasmettere metodi e atteggiamenti per la soddisfazione e la fidelizzazione dei Clienti; gestire in modo efficace e coerente la richiesta di assistenza del Cliente. Fornire Informazioni, consigli e strumenti pratici di immediato utilizzo per organizzare al meglio il Servizio Clienti. Il corso si rivolge a tutti coloro che vogliono ampliare il proprio bagaglio di competenze e conoscenze in tema di Customer Care con l'obiettivo di massimizzare la "customer satisfaction".

Modulo 1 (18h teoria - 6h pratica) *La dimensione strategica del Customer Service*

L'evoluzione del Customer Service - Cosa si intende (oggi) per Customer Service - Le figure professionali nel Customer Service - Introduzione ai principali concetti chiave: Customer journey, Customer Experience, touchpoint, i momenti della verità, multicanalità ed omnicanalità. - Che cosa fa l'operatore di Call Center - Customer care omnicanale. Mappare i principali punti di contatto (es. service desk, store, home page, social media, IVR, call center, CRM) per definire un piano di azione integrato - **Esercitazioni:** Definire il profilo ideale di un operatore di Call Center - Definire un programma personalizzato di miglioramento.

Modulo 2 (15h teoria - 9h pratica) *Best practice per una comunicazione efficace e coerente*

Gli strumenti per indirizzare in modo sinergico i team a diretto contatto con la clientela (es. script, FAQ, programma per la gestione dei contatti, dashboard, procedure) - Assiomi e livelli di comunicazione - L'ascolto attivo per indagare e interpretare le esigenze del cliente - Le regole d'oro della comunicazione face-to-face e telefonica - La gestione delle obiezioni - Mettersi "nei panni dell'altro" - **Esercitazioni:** Esercizi di simulazione di apertura e chiusura della chiamata telefonica con Cliente - Esempi di richieste in ingresso dai vari canali di contatto dei Clienti - L'escalation della chiamata.

Modulo 3 (17h teoria - 7h pratica) *La digitalizzazione del Servizio Clienti*

Da *customer care* a *personal care* - Customer Service Dashboard e Customer Database Analysis - Parliamo di misurazione della Customer Satisfaction; il Net Promoter Score - Valutare l'efficacia e l'efficienza di un contact center: gli indicatori chiave di performance, i principali KPI (Key Performance Indicator) - Le nuove frontiere del Customer Service: chatbot e intelligenza artificiale - Role-playing: simulazioni one-to-one e di gruppo - **Esercitazioni:** Esercizi di simulazione di apertura e chiusura della chiamata telefonica con Cliente: La gestione di "follow up" e "recall" - Simulazione di gestione casi di richieste di supporto da parte dei Clienti.