

CORSO DI CUSTOMER SERVICE E BACK OFFICE COMMERCIALE (104 Ore)

Obiettivi: L'obiettivo del corso è quello di far acquisire ai partecipanti gli elementi indispensabili per una gestione del cliente e 360° in relazione agli ordini ricevuti e a tutti gli aspetti legati al rapporto con i clienti stessi. Verrà dato ampio spazio alle competenze trasversali necessarie a svolgere al meglio il ruolo, con uno sguardo alle particolarità emerse dalla necessità di lavorare spesso in smartworking. Sono previste esercitazioni pratiche, giochi di ruolo e test per simulare l'attività in azienda.

Modulo 1 - 12 ore (6h teoria – 6h pratica)

- Presentazione del corso.
- La figura professionale e le competenze richieste dal ruolo.
- Organizzazione aziendale.
- Vision, mission, valori.
- Le principali funzioni aziendali.
- La certificazione di qualità e le procedure aziendali.

Modulo 2 La Comunicazione 24 ore (12h teoria – 12h pratica)

- Principi di comunicazione
- Gli assiomi della comunicazione
- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- La comunicazione efficace
- L'ascolto attivo
- Individuare gli obiettivi della comunicazione
- Individuare i supporti per la comunicazione per i diversi obiettivi
- Riconoscere il proprio stile comunicativo e quello degli altri
- Il comportamento assertivo
- La comunicazione persuasiva: cos'è e come utilizzarla

Modulo 3 Smartworking, Team working e Public Speaking. 12 ore (6h teoria – 6h pratica)

- Le particolarità della comunicazione in smartworking.
- Public Speaking in smartworking
- Lavorare in team

Modulo 4 Comunicazione scritta e comunicazione telefonica. 12 ore (6h teoria – 6h pratica)

- Gli strumenti per comunicazioni interne ed esterne: e-mail, fax, schede cliente, presentazioni aziendali.
- Tecniche di comunicazione scritta efficace.
- Il telefono: vantaggi e svantaggi
- Le fasi della telefonata
- La gestione del cliente al telefono

Modulo 5 Gestione degli ordini. 12 ore (6h teoria – 6h pratica)

- La gestione degli ordini
- Inserimento, monitoraggio, evasione degli ordini.
- Verifica giacenze e stock di magazzino
- Gestione giacenze con Excel
- I rapporti con i fornitori

Modulo 6 Time management. 4 ore (2h teoria – 2h pratica)

- La gestione del tempo.
- Come organizzare il proprio lavoro.
- L'agenda.
- L'archivio.
- Lavorare per obiettivi.

Modulo 7 Gestione clienti. 16 ore (8h teoria – 8h pratica)

- Le diverse tipologie di cliente e la gestione efficace del loro approccio
- La qualità del servizio e la fidelizzazione del cliente
- La gestione delle contestazioni e dei reclami
- Principi di negoziazione.
- Le fasi della telefonata a freddo
- La gestione delle obiezioni
- La gestione degli obbiettivi

Modulo 8 Problem solving. 4 ore (2h teoria – 2h pratica)

- Che cosa è il problem solving
- La capacità di problem solving come competenza trasversale
- Le diverse fasi del processo di problem solving
- Le diverse tecniche e gli strumenti tipici impiegati in un processo di problem solving

Modulo 9 (8h Teoria) Moduli Obbligatori

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h Teoria)

Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h Teoria)