



# CORSO DI CUSTOMER CARE CON INGLESE (120 ore)

## Obiettivi:

Il corso si pone l'obiettivo di fornire le competenze specifiche per analizzare e migliorare la soddisfazione del cliente. Con particolare focus sulle capacità comunicative, essere in grado di accogliere e gestire le esigenze del cliente e saper strutturare spiegazioni e risposte logiche, utilizzare un linguaggio empatico per creare una connessione con i clienti anche in lingua inglese.

Nel mercato attuale, caratterizzato da un forte livellamento dell'offerta, l'**assistenza del cliente** in tutte le fasi del servizio può rappresentare il **valore aggiunto rispetto alla concorrenza**. Il corso di customer service/customer care integra aspetti strategici e operativi del servizio clienti, introducendo anche una visione integrata dei principali punti di contatto (touchpoint) coinvolti nel servizio di assistenza.

## CONTENUTI:

### **Modulo 1 (4 h teoria – 4 h pratica) - LA DIMENSIONE STRATEGICA DEL CUSTOMER CARE**

Cosa si intende per Customer Service: definizione, mansioni e responsabilità - Tecniche di accoglienza della clientela - Il rapporto col cliente - L'identificazione dei bisogni del cliente - Le diverse tipologie di clienti - La proattività nella gestione del cliente - Utilizzare tecniche comunicative utili per creare una relazione costruttiva con il cliente e fidelizzarlo.

### **Modulo 2 (4 h teoria – 4 h pratica) - LA GESTIONE DEI RECLAMI**

Gestire la richiesta/ reclamo del cliente - Il reclamo: che cos'è? Perché arriva? Perché può essere un'opportunità? Trattare i casi difficili - Presentare le soluzioni al cliente - Gestione dei reclami e delle obiezioni: come comportarsi in caso di lamentele, quali frasi adottare, come recuperare l'immagine aziendale

### **Modulo 3 (4 h teoria – 4 h pratica) - PROBLEM SOLVING**

Problem Solving: come porre le domande necessarie alla comprensione del problema e chiedere feedback di conferma - Passaggi chiave del problem-solving - Le tecniche di argomentazione per gestire al meglio la comunicazione critica - La chiusura del reclamo: come ottenere fidelizzazione

### **Modulo 4 (4 h teoria – 4 h pratica) - LA CUSTOMER SATISFACTION**

Sviluppare l'ascolto empatico al fine di comprendere le esigenze, palesi e latenti, del cliente - Individuare i diversi tipi di interlocutori, essere consapevoli delle possibili fonti di conflitto, saperle riconoscere e governare - Trasformare situazioni potenzialmente conflittuali in situazioni di soddisfazione e fidelizzazione - Principi di customer satisfaction - Le regole d'oro della comunicazione face-to-face e telefonica

### **Modulo 5 (4 h teoria – 4 h pratica) TECNICHE E STRUMENTI**

Sviluppare l'assertività e la gentilezza per creare relazioni basate sulla fiducia

Best practices per una comunicazione efficace e coerente - Diagnostico sulla capacità d'ascolto - Gli strumenti per indirizzare in modo sinergico i team a diretto contatto con la clientela (es. script, FAQ, dashboard).

### **Modulo 6 (8 h teoria – 8 h pratica) I NUOVI TREND DEL MERCATO INTERNAZIONALE**

Breve contesto sul trend del mercato internazionale e sul change del consumer behaviour - Introduzione sulla definizione di “Client Engagement” e Clienteling – Client conversion & retention - Tecniche di engagement - Piattaforme in cui si svolge (physical/digital) - Rilevanza della Community - Focus sulle best practices col cliente

### **Modulo 7 - (8 h teoria – 8 h pratica) IL NUOVO CONCETTO DI CUSTOMER JOURNEY**

Introduzione ai concetti chiave di customer journey, customer satisfaction, customer experience, multicanalità e omnicanalità - Customer care omnicanale. - Acquisire una visione integrata, e customer-centric, dei diversi punti di contatto (touchpoint) es. service desk, store, call center, social media, chat.

### **Modulo 8 (10 h teoria – 10 h pratica) – CUSTOMER SERVICE ENGLISH ESSENTIALS**

Socializing language - L'importanza dello small talk - Greetings customers - Learn many expressions for handling a variety of CS situations - Understand how to structure logical explanations and answers - Explaining a service: overview of phrases - Use empathetic language to create a connection with customers.

*Reading, Esercitazioni pratiche e role play per ogni attività*

### **Modulo 9 (10 h teoria – 10 h pratica) – CUSTOMER SERVICE ENGLISH ESSENTIALS**

Master phrases for handling difficult or angry customers - Resolve communication problems effectively - Doing a walkthrough: explaining steps, confirming completion, troubleshooting - Angry customers: the formula, showing empathy, full examples - Solutions: reassuring, expressing solutions, detailed solutions. Follow-up questions - Communication gaps: things to keep in mind - Transferring phrases - When you don't know - When you can't help- Correcting a misunderstanding - Clarifying service feature

*Reading, Esercitazioni pratiche e role play per ogni attività*

### **Modulo 10 (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)