

## ADDETTI CUSTOMER SERVICE E BACK OFFICE COMMERCIALE

**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: comunicazione, time management, problem solving, team working e public speaking. Sono previste esercitazioni pratiche, giochi di ruolo e test per simulare l'attività in azienda.

### **Modulo 1** – 4 ore (2h teoria – 2h 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** Comunicazione, Public Speaking, e Team Working 12 ore (6h teoria – 6h pratica)

- Principi di comunicazione
- Gli assiomi della comunicazione
- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- La comunicazione efficace
- L'ascolto attivo
- Team Working
- Public Speaking

### **Modulo 4** Comunicazione scritta e comunicazione telefonica. 8 ore (4h teoria – 4h 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. 8 ore (4h teoria – 4h 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. 8 ore (4h teoria – 4h pratica)

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

**Modulo 7** Gestione clienti. 6 ore (3h teoria – 3h 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

**Modulo 8** Problem solving. 6 ore (3h teoria – 3h pratica)

- Che cosa è il problem solving
- Le 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 Temporanei (4h teoria)