

ENGLISH FOR CUSTOMER SERVICE AND CLIENT RELATIONS: LA GESTIONE DEI CLIENTI

Di Daniela Filidei Castiglioni e Serena Serafino

L'obiettivo del corso è quello di far acquisire ai partecipanti gli elementi indispensabili per una gestione del cliente a 360° in relazione agli ordini ricevuti e a tutti gli aspetti legati al rapporto con i clienti stessi.

Per la parte di inglese, si cercherà di: migliorare la comunicazione in inglese con clienti e colleghi, sviluppare competenze linguistiche per situazioni reali di customer service, migliorare le competenze e conoscenze grammaticali partendo dalle basi, rafforzando così grammatica e vocabolario legati all'ambito professionale. Praticare speaking, listening, writing e reading in contesto lavorativo.

Verrà dato ampio spazio alle competenze trasversali necessarie a svolgere al meglio il ruolo: comunicazione, time management, team working e public speaking.

Sono previste esercitazioni pratiche, giochi di ruolo e test per simulare l'attività in azienda.

Per la parte in italiano:

Modulo 1 – La figura professionale e le competenze richieste dal ruolo. 8 ore (8 ore (4h teoria – 4h pratica)

- Cenni di organizzazione aziendale.
- Le principali funzioni aziendali.
- La certificazione di qualità e le procedure aziendali.
- Il ruolo del Customer Service

Modulo 2 Comunicazione efficace. 8 ore (4h teoria – 4h pratica)

- Principi di comunicazione
- La comunicazione verbale, non verbale e para-verbale
- La comunicazione efficace
- L'ascolto attivo
- Public Speaking

Modulo 3 Comunicazione scritta e comunicazione telefonica. 8 ore 4h teoria – 4h pratica

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

Modulo 4 Gestione degli ordini. 8 ore (4h teoria – 4h pratica)

- Inserimento, monitoraggio, evasione degli ordini.
- Verifica giacenze e stock di magazzino
- Le richieste dei clienti

Modulo 5 Gestione clienti. 8 ore (4h teoria – 4h 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.
- La gestione delle obiezioni

Modulo 6 Time management e Team Working. 8 ore (4h teoria – 4h pratica)

- La gestione del tempo.
- Come organizzare il proprio lavoro.
- Team Working

Moduli Obbligatori (8h teoria)

- D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria) –
- Diritti e Doveri dei Lavoratori Temporanei (4h teoria)

Per la parte in inglese.

Verranno affrontati i principali argomenti grammaticali in modo da permettere a tutti di avere un quadro base/intermedio di conoscenze su cui poter iniziare a costruire le competenze. Verranno adattati gli argomenti riportati di seguito in base al livello della classe e se necessario, ne saranno aggiunti degli altri, a discrezione del docente:

Modulo 1 – Introduzione al Customer Service in Inglese

- Vocabolario base: cliente, servizio, richiesta, reclamo, supporto.
- Espressioni utili: "How can I help you?", "Is there anything else I can do for you?"
- Grammatica: Present simple e continuous – uso e differenze.
- Attività: Role play semplice – accogliere un cliente.

Modulo 2 – Answering the Phone & Email Etiquette

- Linguaggio formale/informale al telefono e via email.
- Frasi comuni: "Good morning, this is Sarah speaking", "I'll put you through", "Please find attached..."



- Grammatica: Can/Could/May per fare richieste e offerte.
- Attività: simulazione di telefonata + scrittura email formale.

Modulo 3 – Making and Handling Requests

- Espressioni per fare/gestire richieste: "I'd like to ask...", "Could you please...?"
- Grammatica: Modal verbs (would, could, should).
- Attività: giochi di ruolo – fare richieste e dare risposte gentili.

Modulo 4 – Dealing with Complaints

- Frasi utili per gestire reclami: "I understand your frustration", "Let me check what I can do."
- Vocabolario: problem, issue, solution, delay, refund.
- Grammatica: Past simple e past continuous.
- Attività: Role play con cliente arrabbiato, risoluzione di problemi.

Modulo 5 – Giving Directions and Instructions

- Vocabolario per dare indicazioni (in persona, al telefono, via email).
- Frasi utili: "Go to the website", "Click on the link", "Let me guide you through..."
- Grammatica: Imperativo e sequencing words (first, then, after that).
- Attività: istruzioni passo per passo.

Modulo 7 – Building Rapport with Clients

- Small talk e frasi di cortesia: "How was your weekend?", "It's a pleasure working with you."
- Grammatica: Question tags, present perfect simple & continuous.
- Attività: conversazione informale con cliente abituale.

Modulo 8 – Managing Appointments & Follow-up

- Prenotazioni, conferme, cambi di appuntamento.
- Frasi utili: "Are you available on Tuesday at 10?", "I'll follow up by email."
- Grammatica: Futuro (will, going to, present continuous per il futuro).
- Attività: pianificare un incontro con un cliente.

Modulo 9 – Writing Professional Emails

- Struttura di un'email formale, tono professionale.
- Vocabolario: greetings, closings, polite expressions.
- Grammatica: Conditionals (1st e 2nd).
- Attività: rispondere a un reclamo o confermare un ordine via email.