

P.R.O.M.E.TE.O.™: SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

Altri Corsi correlati

- P.R.O.M.E.TE.O.™ per Direzione Vendite
- P.R.O.M.E.TE.O.™ per Area Manager
- P.R.O.M.E.TE.O.™ per la forza vendita
- P.R.O.M.E.TE.O.™ per il Servizio Assistenza Clienti
- Misurare la soddisfazione del cliente

Obiettivi del corso

- Approfondire le dimensioni del modello di eccellenza ServQual
- Identificare, attraverso la compilazione di un self assessment, i punti di forza e le aree di miglioramento del Servizio assistenza Clienti.
- Approfondire le cinque dimensioni della qualità del servizio percepite dal cliente
- Realizzare una comunicazione telefonica con il cliente efficace, personalizzata e orientata alla risoluzione dei problemi
- Imparare a rispondere al cliente via email, strutturando i messaggi in modo chiaro e comprensibile, evitando fraintendimenti
- Gestire al meglio i clienti “difficili”
- Trasformare i reclami in opportunità di fidelizzazione del cliente
- Migliorare l’immagine e la reputazione aziendale
- Redigere un piano di azione individuale di miglioramento

Perché partecipare

Il corso presenta il modello **ServQual**: per molte aziende è *benchmark* di eccellenza. Il modello pone l’accento sull’importanza dell’affidabilità, della prontezza delle risposte, delle competenze tecniche e comunicative degli operatori, sul valore dell’accessibilità e la personalizzazione.

A chi è rivolto

Questo corso è rivolto i Responsabili, Coordinatori, Supervisor, Team leader del Servizio Assistenza Clienti

Programma del corso (due gg)

- L’eccellenza del servizio di assistenza clienti: il modello ServQual
- Self assessment dei partecipanti sulla base del modello ServQual
- L’analisi dei propri punti di forza e aree di miglioramento
- Le 5 dimensioni della qualità del servizio
- Il modello delle 5P del Total Quality Management
- L’analisi dei *gap* e le strategie per colmarli
- L’importanza della preparazione degli operatori
- L’operatore come risolutore di problemi del cliente: il processo di problem solving
- I cinque principi della comunicazione telefonica efficace
- Come evitare i fraintendimenti con il cliente: il linguaggio di precisione
- Le 14 tipologie di clienti che si rivolgono al SAC
- La personalizzazione della comunicazione con il cliente: il linguaggio di influenza
- I principi della comunicazione scritta efficace con il cliente

Metodologica didattica

Il corso prevede numerose esercitazioni pratiche e i partecipanti ricevono il materiale di diverse *case histories* aziendali tratte dall’esperienza ultradecennale dei docenti

Profilo docenti

Massimo Tunzio ha svolto per anni il ruolo di Area Manager. Da questa esperienza ha maturato competenze che oggi trasferisce, in veste di formatore certificato, a venditori e ad assistenti post-vendita in tutta Italia.

