

---

# CUSTOMER SERVICE MANAGER

---

BUSINESS SKILLS

## DESCRIZIONE

---

La Gestione del Customer Service è da sempre una delle più importanti risorse che un'Organizzazione utilizza per implementare, consolidare e valorizzare i suoi legami con i migliori Clienti. Attraverso il Customer l'azienda mantiene i rapporti col suo mercato e al fine di garantire il raggiungimento di obiettivi di massima soddisfazione del Cliente "Core". Avere la Responsabilità della gestione del Customer Service significa saper gestire e sviluppare elevate competenze relazionali e tecniche adatte a raggiungere i risultati e gli obiettivi che l'azienda si vuole dare. Questo percorso fornisce le competenze chiave per una corretta ed efficace gestione del servizio, unitamente alle tecniche ed agli strumenti necessari a pianificare strategie ed attività operative, azioni di coordinamento e supervisione del proprio team, oltre alle necessarie competenze per gestire e motivare il proprio Team al fine di promuovere la gestione dello stress e la ricerca della serenità lavorativa in modo di raggiungere più facilmente gli obiettivi che l'azienda si prefigge.

## PROGRAMMA

---

## PROGRAMMA DIDATTICO

### La gestione del Customer Service: i Pilastri ed i fattori chiave di successo

*I Pilastri del Customer Service sono sempre gli stessi?*

- I pilastri funzionali del Customer Service: orientamento al mercato e soddisfazione del Cliente.
- L'Azienda orientata al Cliente e l'importanza della gestione delle relazioni.

*Perché il Servizio al Cliente è sempre più necessario per gestire il Business*

- Le dimensioni del servizio al Cliente: aspetti tangibili, affidabilità, capacità ascolto e di risposta, capacità di empatia ed empatia
- Cenni sulla risoluzione dei reclami e dei conflitti
- E se il Business continua a rimanere VUCA (Volatile, Incerto, Complesso e Ambiguo)?

### Il Customer Service Manager: ruolo, metodologie tradizionali e strumenti

- Componenti e responsabilità di ruolo;
- Le 4 aree di responsabilità manageriale;
- Essere manager, expert, coach e leader: il match vincente delle competenze;
- L'eccellenza funzionale: acquisire e consolidare il giusto mix di competenze tecniche, gestionali, specialistiche e competenze relazionali.

### Come organizzare e gestire l'attività del Customer Service

- Le 4 attività manageriali fondamentali: conoscenza e analisi, definizione degli obiettivi, pianificazione, monitoraggio
- Determinare obiettivi SMART per una gestione efficace ed efficiente delle attività distintive del servizio clienti;
- Pianificare in ambito Customer Service: mappare le attività, definire i processi, assegnare compiti e responsabilità;
- Monitorare: analizzare la reportistica e individuare azioni correttive in progress;
- KPI per pianificare con precisione e per monitorare il livello di Servizio al Cliente.

### Metodologie e strumenti: Mindfulness e gestione del tempo e dello stress nelle attività di servizio al Cliente

*Metodologie e Strumenti Lean per la gestione delle Priorità e del proprio tempo*

- La gestione del tempo nel Customer Service;
- Creare "Valore Aggiunto, eliminare gli sprechi e definire le priorità;
- Cenni di Problem Solving applicato al Customer service.

*La gestione delle difficoltà e dello stress dal contatto con i Clienti*

- Differenza fra stress e ansia nella gestione del Team e dei rapporti con i Clienti;
- Stress e produttività nella gestione dell'ufficio: la curva del rendimento;
- Come superare ansia e stress grazie alla Mindfulness

### Metodologie e strumenti: Sviluppare la propria Leadership e gestire il Team

*Una competenza o la Competenza fondamentale di chi gestisce il Customer Service?*

- Adattare lo stile di management: la leadership situazionale;
- Fattori che determinano l'efficacia del lavoro di squadra;
- Condividere l'obiettivo con tutto il Team;
- Team working e pensiero laterale;
- Gestire le differenze e valorizzare le performance nel quotidiano;
- Tecniche di affiancamento: strumenti del manager coach;
- 4 strumenti per supportare i collaboratori ad un'efficace comunicazione con i clienti: script, FAQ, format obiezioni, brief informativo.

## **La cultura del Servizio al Cliente: il Customer Service può fare la differenza**

- Come ottimizzare il ciclo di comunicazione commerciale; quando il Cliente è brand Ambassador;
- Non c'è Customer Experience senza un buon Customer Service;
- Il vantaggio competitivo della creatività: il Problem Solving e il pensiero divergente;
- Dal Prodotto al Cliente: focus su chi acquista.

## **Gestione Strategica nel Customer Service**

### *Sviluppo e Gestione del Team*

- Tecniche di motivazione e engagement del personale;
- Gestione delle performance e feedback costruttivo;
- Programmi di formazione e sviluppo per il Team di customer service.

### *Gestione Strategica del Customer Service*

- Definizione di KPI e metriche chiave per il customer service;
- Implementazione di strategie per migliorare la customer satisfaction e loyalty;
- Allineamento delle operazioni di customer service con gli obiettivi aziendali.

### *Gestione del Cambiamento nel Customer Service*

- Implementazione di nuove tecnologie e processi;
- Superamento delle resistenze al cambiamento;
- Creazione di un ambiente di lavoro agile e adattabile.

## **Strategie Avanzate di Customer Experience e Innovazione nel Servizio Clienti**

### *Cenni sulla trasformazione Digitale nel Customer Service*

- Implementazione di tecnologie emergenti (AI, chatbot, automazione);
- Bilanciamento tra soluzioni tecnologiche e touch umano;
- Casi di studio: successi e fallimenti nella digitalizzazione del servizio clienti.

### *Cenni di Customer Experience Management Avanzato*

- Mappatura avanzata del customer journey e identificazione dei momenti di verità;
- Tecniche di personalizzazione e anticipazione delle esigenze dei clienti.

### *Integrazione del Voice of Customer nelle Strategie Aziendali*

- Metodi avanzati di raccolta e analisi del feedback dei clienti;
- Trasformazione degli insights dei clienti in azioni concrete;
- Influenza delle decisioni aziendali attraverso i dati del customer service.

### *Conclusione e Visione Strategica*

- Sviluppo di una roadmap per l'eccellenza nel Customer Service;
- Discussione su come posizionare il Customer Service come driver strategico del business.



## OBIETTIVI FORMATIVI

- Implementare strategie efficaci per migliorare la soddisfazione del Cliente.
- Sviluppare capacità per elaborare procedure operative efficaci e che migliorino la redditività del servizio.
- Migliorare la capacità di gestione e ottimizzazione dei processi del Customer Service
- Potenziare le abilità di analisi dei dati per il miglioramento continuo del servizio
- Comprendere le vere domande del Cliente, tramite un ascolto attento, per poter rispondere al meglio alle sue richieste e esigenze e aumentare il fatturato della propria azienda.
- Sviluppare competenze di leadership nel contesto del Servizio Clienti
- Rafforzare le competenze di gestione del Team e sviluppo delle persone
- Implementare best practices per l'ottimizzazione dei processi di Customer Service
- Allineare le operazioni di Customer Service con gli obiettivi aziendali complessivi

## DESTINATARI

Il percorso è rivolto a chi vuole diventare Leader nella Gestione del Customer Service della propria azienda, non solo a chi è già da tempo nella funzione, ma anche ai Responsabili Customer Service di prima nomina, agli addetti al Customer Service che già hanno maturato un'esperienza, ai/alle Store manager e a tutti i professionisti a diretto contatto con la clientela che sono interessati ad ampliare il proprio bagaglio di conoscenze e competenze in tema di customer care e si preparano a coordinare altre Persone.

## DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

## NOTE

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione e le slide del docente il giorno prima del corso.

Il corso non è video-registrato.

## REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi

## REFERENTI

**Davide Inclimona** (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)

**Arianna Marchianò** (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)

## DATE E PREZZI



## Live Webinar

-----

**Edizione di:** Settembre 2025

**Durata:** 32 ore

**Scheduling:**

10/09/2025 dalle 9:00 alle 13:00

12/09/2025 dalle 9:00 alle 13:00

17/09/2025 dalle 9:00 alle 13:00

19/09/2025 dalle 9:00 alle 13:00

24/09/2025 dalle 9:00 alle 13:00

26/09/2025 dalle 9:00 alle 13:00

01/10/2025 dalle 9:00 alle 13:00

03/10/2025 dalle 9:00 alle 13:00

**PREZZI:**

**Quota NON associato e privato:** € 1,200.00 + IVA

**Quota associato:** € 990.00 + IVA

Sconto del 10% dal secondo partecipante

Erogato come **Webinar**