
GESTIRE RECLAMI E RICHIESTE DEL CLIENTE CON IL SUPPORTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Il corso fornisce tecniche e strumenti per gestire richieste e reclami trasformandoli in opportunità di fidelizzazione. Attraverso metodologie operative, simulazioni e applicazioni di **Intelligenza Artificiale**, i partecipanti impareranno a migliorare la qualità delle risposte, ridurre i tempi di gestione e aumentare la **Customer Experience** attraverso strumenti innovativi di AI.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

Gestire richieste e reclami in ottica Customer Experience

- Evoluzione della Customer Experience e aspettative dei clienti B2B e B2C.
- Tecniche di ascolto attivo, comunicazione empatica e gestione dei clienti difficili.
- Analisi delle cause del reclamo e trasformazione delle criticità in opportunità di fidelizzazione.
- Tecniche di negoziazione e gestione delle obiezioni nelle situazioni conflittuali.
- Modelli internazionali per la gestione delle richieste e dei reclami.
- Laboratorio pratico con simulazioni di casi reali e role play.

Customer Service potenziato dall'Intelligenza Artificiale

- AI Customer Assistant per supportare gli operatori durante la gestione delle richieste.
- Analisi automatica del sentiment e riconoscimento delle emozioni nelle comunicazioni dei clienti.
- Knowledge Assistant: utilizzo dell'AI per ricercare procedure, manuali, FAQ e policy aziendali in tempo reale.
- Personalizzazione automatica delle risposte in funzione del cliente, del contesto e del tono di voce aziendale.
- Progettazione di un GPT/AI Agent dedicato al Customer Service per gestire richieste ricorrenti e supportare operatori.
- Laboratorio pratico: realizzazione di un Customer Service AI Assistant e simulazione completa della gestione richieste e reclami.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Gestire richieste e reclami con un approccio orientato alla Customer Experience.
- Utilizzare tecniche di comunicazione efficace nelle situazioni critiche.
- Applicare l'AI per aumentare velocità, qualità e personalizzazione delle risposte.
- Utilizzare assistenti AI per supportare il Customer Service.
- Ridurre tempi di gestione migliorando la soddisfazione del cliente.

DESTINATARI

Addetti Customer Service, Customer Care Specialist, Addetti Assistenza Clienti, Addetti Post Vendita, Tecnici Commerciali, Sales Account, Responsabili Customer Service.

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

NOTE

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams o ZOOM, 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

Non sono richieste competenze tecniche.

Per partecipare alle esercitazioni è consigliato disporre di un PC portatile e di un **account personale di AI generati** (es. ChatGPT); è preferibile un piano a pagamento (ChatGPT Plus o Team) per utilizzare le funzionalità avanzate durante i laboratori.

Inoltre è richiesta:

- 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)

Martina Gasparini (martina.gasparini@assolombarda.it / Cell: 347 6250 456)

DATE E PREZZI

Live Webinar

Edizione di: Marzo 2027

Durata: 8 ore

Scheduling:

15/03/2027 dalle 14:00 alle 18:00

17/03/2027 dalle 14:00 alle 18:00

PREZZI:

Quota NON associato e privato: € 590.00 + IVA

Quota associato: € 490.00 + IVA

Sconto del 10% dal secondo partecipante

Erogato come **Webinar**