
OPERATORE HELP DESK

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Il corso fornisce le competenze essenziali per lavorare nel settore dell'**assistenza**. L'obiettivo principale è quello di gestire le richieste con professionalità, comprendendo l'importanza della comunicazione efficace, fornire risposte soddisfacenti e svolgere il ruolo in maniera proattiva e propositiva.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

- La gestione delle richieste e dei reclami del cliente
 - Il reclamo: che cos'è? Perché arriva? Perché può essere un'opportunità? La capacità d'ascolto: comprensione d'animo e le attese del cliente insoddisfatto Adottare un approccio professionale alla fase di ascolto del cliente che reclama
- Sviluppare ascolto attivo, comunicazione empatica e capacità relazionale
 - tecniche di comunicazione su telefono, email e chat.
 - Problem Solving: come porre le domande necessarie alla comprensione del problema e chiedere feedback di conferma Le tecniche di argomentazione per gestire al meglio la comunicazione critica
- Trasformare situazioni critiche in opportunità di fidelizzazione
 - La chiusura del reclamo: come ottenere fidelizzazione
- Rafforzare customer satisfaction, customer experience e customer loyalty
 - Come presidiare la customer satisfaction
 - La proattività nella gestione del cliente
- Gestire customer service e team di assistenza con metodo e KPI
 - Azioni da mettere in atto per migliorare la propria gestione del cliente e indicatori per controllare il raggiungimento dei risultati
- *Esercitazioni pratiche:*
 - Diagnostico sulla capacità d'ascolto
 - Riconoscere i comportamenti più frequenti dei clienti e individuare azioni e comportamenti efficaci
 - Gestire i conflitti assumendo un ruolo positivo ovvero orientato ad ottenere un accordo capace di soddisfare le esigenze delle parti coinvolte
 - Sviluppare l'assertività e la gentilezza per creare relazioni basate sulla fiducia

OBIETTIVI FORMATIVI

- Utilizzare tecniche comunicative utili per creare una relazione costruttiva con il cliente e fidelizzarlo
- Sviluppare l'ascolto empatico al fine di comprendere le esigenze, palesi e latenti, del cliente Individuare i diversi di interlocutori,
- essere consapevoli delle possibili fonti di conflitto, saperle riconoscere e governare
- Trasformare situazioni potenzialmente conflittuali in situazioni di soddisfazione e fidelizzazione

DESTINATARI

Il corso è rivolto ad addetti Customer service, Addetti Post-Vendita, Assistenza Tecnica Personale di front line, Venditori e Tecnici Commerciali e tutti coloro che nella propria attività debbano gestire reclami e richieste del cliente, che necessitino di negoziare al telefono e che abbiano l'obiettivo di innalzare la "Customer Satisfaction"

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

NOTE

Il corso sarà trasmesso via ZOOM o Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app tramite qualsiasi pc.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione, unitamente al materiale didattico, il giorno lavorativo prima del corso.

Il corso non è video-registrato.

REQUISITI

- Pc
- 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: 12 ore

Scheduling:

10/03/2027 dalle 14:00 alle 18:00

12/03/2027 dalle 14:00 alle 18:00

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

PREZZI:

Quota NON associato e privato: € 740.00 + IVA

Quota associato: € 620.00 + IVA

Sconto del 10% dal secondo partecipante

Erogato come **Webinar**