

---

# INBOUND SPECIALIST

---

BUSINESS SKILLS

## DESCRIZIONE

---

È un corso pratico centrato sulle tecniche di gestione telefonica dei Clienti, teso a: rafforzare e sviluppare la capacità di comunicare efficacemente e di utilizzare al meglio il telefono come strumento di lavoro; aumentare la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo nella gestione del Cliente; migliorare l'approccio e l'efficacia relazionale con il Cliente

## PROGRAMMA

---

## PROGRAMMA DIDATTICO:

### **Giornata n° 1 – La comunicazione telefonica**

- Apertura lavori e raccolta aspettative dei partecipanti;
- Le mie sfide, i miei obiettivi in operativo
- Consapevolezza del ruolo nella relazione con il Cliente: valorizzare la mia professionalità e l'immagine aziendale
- La comunicazione efficace: i presupposti della comunicazione telefonica
- L'utilizzo delle parole a valenza positiva e le espressioni da evitare
- L'uso delle domande aperte e chiuse
- L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore
- La gestione delle diverse fasi della telefonata: dall'approccio alla chiusura
- La gestione del tempo: offrire risposte di qualità in tempi rapidi per evitare le code

### **Giornata n° 2 – La gestione dei reclami**

- Ripresa dei lavori e raccolta aspettative dei partecipanti
- Cos'è un reclamo? Il Cliente al centro
- La gestione dei reclami: cosa evitare
- Best practice: laboratorio esperienziale
- Analisi dei processi interni: il customer Journey
- La relazione empatica
- Dal problema alla soluzione
- Chiusura lavori

### **Giornata n° 3 – La multicanalità nella relazione con il Cliente**

- Ripresa dei lavori e raccolta aspettative dei partecipanti
- L'uso della Chat come strumento di relazione con i Clienti
- Best practice: laboratorio esperienziale
- L'uso delle e-mail: la netiquette
- Best practice: laboratorio esperienziale
- Check finale delle tre giornate:
  - Cosa mi porto a casa: i miei apprendimenti
  - Rispetto alle mie sfide iniziali quali azioni metterò in campo
- Feedback

## DOCENTI

NICOLA TOMMASINI – Docente senior con diversi anni di esperienza nella gestione di Contact Center Inbound evoluti e nell'erogazione di corsi di formazione dedicati alla gestione della relazione con il Cliente

## DESTINATARI

Contact Center Specialist, Operatori di Numero Verde, Servizio Clienti, receptionist e chiunque utilizzi il telefono quale principale strumento di lavoro

## NOTE

### Orari giornata formativa:

9:00 – 9:15 Accredитamento partecipanti  
9:15 – 13:00 Formazione  
13:00 – 14:00 Pausa  
14:00 – 18:00 Formazione  
18:00 Conclusione

Coffee break a metà mattina e metà pomeriggio

## REFERENTI

Inbound Specialist

**Davide Inclimona** (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)  
**Stefano Colognesi** (stefano.colognesi@assolombarda.it / Cell: 345 8674 646 )

## DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA