



le news Randstad  
le news Randstad  
le news Randstad  
le news Randstad



## Customer Care

**Durata in Ore: 168**

### Competenze Professionali

- Competenza: fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente, effettuare la rilevazione dei dati di indagine di soddisfazione del cliente-utente
- Profilo: Addetto custode care
- Area: Marketing, commerciale acquisti
- Destinatari: operatori call center
- Obiettivo: comprendere e capire il ruolo dell'operatore call center, migliorare la gestione e l'assistenza ai bisogni del cliente, ripercorrere le motivazioni e i processi che portano alla relazione commerciale di successo, imparare gli strumenti base per utilizzare in maniera proficua i programmi informatici, analizzare le principali tecniche di vendita e apprendere gli strumenti per migliorare la comunicazione telefonica

### Argomenti trattati:

- Il ruolo dell'operatore call center
- Relazione telefonica positiva
- Modulazione della voce
- Il linguaggio
- Costruire la relazione telefonica
- Ascolto nella relazione telefonica
- Sintonizzarsi con il cliente
- Eccellenza nella relazione con il cliente
- I 10 skill di comunicazione telefonica
- Apertura efficace
- Ascoltare e fare domande
- Come individuare l'approccio corretto
- Stabilire una relazione durevole nel tempo
- Chiusura efficace
- Chiamate inbound e outbound: regole comuni e principali differenze
- Come creare un'immagine positiva
- Tattiche di influenza
- Tenacia, flessibilità, competenza ed evoluzione continua
- Relazione nel post vendita
- Fidelizzazione del cliente
- Il servizio al cliente
- Analisi dei bisogni e aspettative del cliente
- Definire gli obiettivi di vendita
- Tecniche di vendita classiche
- Potere contrattuale
- Aziende di servizi
- Il ruolo dell'operatore call center



# le news Randstad le news Randstad le news Randstad le news Randstad



- Gestione comunicazione e risoluzione dei problemi
- Analisi cause e soluzioni
- Le aziende di servizio e prodotto
- La customer satisfaction
- Le aziende cc
- Ruoli e figure nel cc
- I principali strumenti di lavoro: telefono, pc e gestionali
- Dizionario e terminologia
- Ascolto attivo ed empatia
- Tecniche di ascolto orientate al problem solving
- Riconoscere e definire il problema
- Il decalogo del problem solver
- Le fasi del problem solving
- Il metodo Wolf
- Decision making
- Creatività e pensiero laterale
- Tecniche assertive
- Gestione reclami
- Valutazione delle obiezioni: cosa nasconde?
- Rispondere alle obiezioni
- Tipi di obiezione e tecniche di risposta
- 2 livelli di problema e 4 approcci di risoluzione
- I passi per gestire un cliente difficile
- La relazione commerciale
- Le fasi del processo di acquisto
- I ruoli coinvolti e il grado di influenza
- La prospettiva del cliente: problemi, incertezza e rischio
- Allineare le prospettive del cliente e del venditore
- Identificare i confini del mercato di riferimento
- Mercato e cambiamento
- Come utilizzare le conoscenze sul mercato
- Leggere la posizione dei concorrenti
- Il ruolo del venditore
- Comprendere il processo di acquisto del cliente
- Comprensione dei bisogni e propositività
- Mappatura del processo di vendita: reportistica, monitoraggio, azioni correttive
- Le tecniche di vendita
- Negoziazione: significato e tipologie
- Comprensione dei bisogni come fattore critico di successo
- Preparazione: obiettivi, bisogni, identificazione dello spazio negoziale
- Prezzo limite e prezzo obiettivo
- Le competenze per la negoziazione
- Tecniche di negoziazione
- Strategie e tattiche di influenza
- Gestione cartelle e file
- Comandi veloci a tastiera e mouse



le news Randstad  
le news Randstad  
le news Randstad  
le news Randstad



- Elaborazione testi: word
- Strutturare il cv
- Foglio elettronico: excel
- Conoscere la terminologia
- Data base: access
- La barra degli strumenti
- Motore di ricerca per velocizzare il reperimento di informazioni
- Gestione messaggi di posta
- Le aziende di servizio e prodotto
- La customer satisfaction
- Le aziende cc
- Ruoli e figure nel cc
- I principali strumenti di lavoro: telefono, pc e gestionali
- Dizionario e terminologia

#### **COMUNICAZIONE**

- le regole della comunicazione
- test di autovalutazione sul proprio stile comunicativo e sulla capacità di ascolto
- l'intero processo comunicativo
- linguaggio verbale, paraverbale, non verbale
- costruire un modello comunicativo efficace
- le emozioni nel processo comunicativo
- come appurare l'effettiva comprensione: l'importanza del feed-back.

**Il corso si svolgerà in orario diurno (9-13 e/o 14-18) con cadenza settimanale da definirsi**

**Sede di accreditamento: Randstad HR Solutions SRL Via Lepetit 8/10 Milano (MI)**



le news Randstad  
le news Randstad  
le news Randstad  
le news Randstad



## COMUNICAZIONE

- le regole della comunicazione
- test di autovalutazione sul proprio stile comunicativo e sulla capacità di ascolto
- l'intero processo comunicativo
- linguaggio verbale, paraverbale, non verbale
- costruire un modello comunicativo efficace
- le emozioni nel processo comunicativo
- come appurare l'effettiva comprensione: l'importanza del feed-back.

## TIME MANAGEMENT

- introduzione al tema del tempo
- qual è il mio rapporto col tempo?
- i fattori correlati alla gestione del tempo
- metodi e strumenti per la gestione del proprio tempo
- importanza e urgenza
- pianificare l'uso del tempo
- gli stili personali in relazione alla gestione del tempo
- le relazioni tra tempo e stress

## MARKETING DI SE STESSI

- Conoscersi per rapportarsi con gli altri in modo costruttivo
- Come valorizzarsi
- Come utilizzare la propria immagine per soddisfare i bisogni degli interlocutori

## GESTIONE DELLO STRESS

- Cos'è lo stress: stress ed eustress
- Individuare le situazioni di stress e gli stressors
- Strategie consapevoli per gestire lo stress
- Il cervello e le sue potenzialità
- Corpo, mente ed emozioni
- Creattiva i tuoi sensi dal dentro
- Yoganidra per stare meglio

**Il corso si svolgerà in orario diurno (9-13 e/o 14-18) con cadenza settimanale da definirsi**

**Sede di accreditamento: Randstad HR Solutions SRL Via Lepetit 8/10 Milano (MI)**