SP-CUS - La gestione del Follow Up del Customer Service

Soft skills - Sviluppo organizzativo e Coaching - Leadership e comunicazione

Durata:	Lingue:	Certificazione:
2 Giorni	**Italiano**	**-**

Descrizione del corso

Obiettivi
• Illustrare le best practice in un moderno customer service, con particolare attenzione al follow-up della chiamata
• Sviluppare le competenze necessarie e motivare i partecipanti all'implementazione delle procedure
• Insegnare come gestire la professionalità di un customer service
Destinatari
• Tutti coloro che operano in una struttura di customer service e desiderano approfondire le tematiche relative alla gestione della chiamata, collegando le competenze individuali all'implementazione delle procedure.

Programma

La professionalità di un customer service

- La gestione delle informazioni
- Tecniche soft individuali
- Metodi hard a impatto organizzativo
- La comunicazione fra i reparti aziendali
- L'after call work
- La reportistica

L'escalation della chiamata

- Tipologie di escalation:

- per competenza
- per tempistica
- per livelli di urgenza
- l'escalation extraziendale
- La comunicazione a due vie in un sistema di escalation complessa

I recall

- Ownership della chiamata; codici, sigle e recall interno
- Identificazione e comunicazione
- Il passaggio di consegne
- La condivisione delle informazioni
- Aspetti psicologici: l'inerzia, la caduta motivazionale, il blocco dell'empatia

La chiusura

- Accordi parziali e totali
- Il riepilogo
- Il questionario
- L'archiviazione dei casi
- La gestione delle informazioni riguardanti i reclami
- Il problem solving