



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

Soft skills - Sviluppo organizzativo e Coaching - Leadership e comunicazione

Durata:

2 Giorni

Lingue:

Italiano

Certificazione:

-

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:

ITCore Group

Via Balestra, 12
6900 Lugano (CH)
+41.091.9760019
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36
21047 Saronno (VA)
+39.02.84108669
www.itcoregroup.com

- 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

ITCore Group

Via Balestra, 12
6900 Lugano (CH)
+41.091.9760019
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36
21047 Saronno (VA)
+39.02.84108669
www.itcoregroup.com