

Corso **GESTIONE DEL CLIENTE** **NELL'ERA DIGITALE**

Durata
32 Ore

Costo
1.500,00 € + IVA /
partecipante

Attestato

Dichiarazione di Messa in trasparenza delle competenze referenziata al Quadro di Riferimento Dig. Comp.

Gruppo di Aula

Corso attivato con almeno 3 partecipanti; numero massimo di 10 partecipanti per garantire un apprendimento personalizzato.

Obiettivi

Il percorso formativo intende fornire gli strumenti necessari per poter affrontare al meglio il rapporto quotidiano con i clienti tramite l'utilizzo degli strumenti digitali presenti in azienda (crm, chatbot, e-mail, whatsapp business,...). È stato sviluppato con particolare attenzione per tutte le figure professionali che intendono ampliare la propria crescita aziendale e che hanno il ruolo di essere il "primo contatto" con il cliente.

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare nel personale di contatto competenze comunicative digitali, per renderli capaci di gestire le criticità nel doversi rapportare con clienti a distanza, ponendo l'accento sull'importanza della "cultura del servizio".

Destinatari / Requisiti di Accesso

Il corso è rivolto a tutte le figure professionali che interagiscono direttamente o indirettamente con i clienti, in particolare:

- Addetti al servizio clienti e customer care.
- Operatori di help desk e supporto tecnico.
- Addetti commerciali e inside sales.
- Personale di reception, front office o back office commerciale.
- Figure di marketing operativo e digital communication che gestiscono contatti con clienti o lead.
- Responsabili o team leader di aree customer service o vendite.

Programma Formativo

La gestione efficace del cliente nella Digital Customer Experience:

- Introduzione alla Digital Customer Experience e ai nuovi comportamenti del cliente digitale.
- Gli elementi del processo di comunicazione digitale.
- Utilizzo efficace degli strumenti digitali aziendali (CRM, chatbot, e-mail, WhatsApp Business, ecc.).
- Comunicare attraverso il filtro del canale digitale.
- Empatia, ascolto attivo e linguaggio positivo nelle interazioni a distanza.
- Il ruolo del personale di contatto come ambasciatore della customer experience aziendale.
- Gestione e superamento delle obiezioni tramite gli strumenti digitali.
- Monitoraggio della soddisfazione e strategie di fidelizzazione digitale.

Per informazioni e iscrizioni

essepiformazione@icloud.com
www.essepimib.com