

SETTORE: COMUNICAZIONE e SVILUPPO AZIENDALE

Titolo Corso:

FRONT OFFICE – customer care

Tipologia:

Privato

Destinatari:

addetti al front office ed aspiranti tali

Obbiettivi:

le finalità di questo corso sono:

- far accrescere nei partecipanti le capacità comunicative e di gruppo;
- stimolare la consapevolezza del ruolo / aspettative di ruolo e della funzione esercitata dal Front-office;
- consentire l'attuazione delle conoscenze acquisite nel dialogo col cliente;
- formare il personale alle tecniche di ascolto /comunicazione e motivazione.
- favorire le relazioni efficaci impostate a maggior apertura e collaborazione
- l'attivazione delle risorse personali.

Competenze:

acquisire padronanza delle tecniche per la gestione di rapporti interni ed esterni all'azienda, saper utilizzare tecniche e strumenti appropriati della comunicazione al fine di mettere in grado gli operatori di organizzare e gestire in modo corretto i rapporti interni ed esterni all'azienda.

Contenuti (programma didattico del corso):

- Principi generali del processo comunicativo
- Le competenze comunicativo relazionali
- L'importanza del feedback nel processo di comunicazione
- Sviluppo delle capacità di analisi e decodificazione dei processi comunicativo relazionali
- La comunicazione orientata all'obiettivo
- La comunicazione efficace col cliente
- Sviluppare una funzione ricevente efficace
- Esercitare l'ascolto per capire
- Le tecniche di assertività
- La gestione delle obiezioni
- L'importanza della prima impressione
- Pregiudizi e stereotipi
- Atteggiamenti che provocano conflittualità nella comunicazione
- Incomprensioni / malintesi / dispersione dei contenuti
- Il cliente 'difficile'
- Gestione dell'ansia e dell'aggressività

Metodologia didattica

Lezioni interattive con tecniche formative mirate

Coinvolgimento esperenziale

Case-histories

Problem solving

Dinamica di gruppo

Durata:

20 ore

Sede di Svolgimento:

Massa

Note:

al termine del corso, dopo verifica di apprendimento, verrà rilasciato attestato di frequenza

Modalità di partecipazione:

Per ricevere informazioni aggiornate, sulla quota di partecipazione e sulla programmazione, contattare la nostra segreteria organizzativa allo 0585 810009 oppure inviare una e-mail a segreteria@serinform.it