

Scheda descrittiva del corso: Corso di CUSTOMER CARE BASE (in e-learning - 5 ore)

Responsabilità del partecipante

Il partecipante a corsi e-learning IFOA si impegna a:

- svolgere il corso personalmente, a non cedere il corso ad altri o renderlo comunque disponibile ad altri e a seguire le indicazioni presenti nella piattaforma e-learning;
- evitare ogni tentativo, anche tramite l'intervento di terzi, per alterare i controlli di fruizione del corso del sistema e-learning;
- non fornire false generalità o dati comunque falsi e non rispondenti al vero.

È altresì consapevole delle responsabilità e delle possibili conseguenze, civili e/o penali, nel caso di mancato rispetto di quanto precede.

Informazioni generali corsi e-learning IFOA

Tutte le informazioni relative ai corsi e-learning IFOA sono disponibili nella scheda informativa: [Modalità di erogazione del corso: specifiche e impegni](#)

Consulta la scheda informativa per conoscere:

- Modalità di erogazione
- Modalità didattiche
- Caratteristiche tecniche della piattaforma di erogazione
- Risorse/specifiche tecniche necessarie per la fruizione del corso - Requisiti di sistema necessari per fruire il corso e-learning
- Modalità di trasferimento dei contenuti
- Criteri di accessibilità e usabilità e trattamento dei dati
- Modalità di accesso al corso
- Competenze di ingresso al percorso formativo
- Modalità di tracciamento delle attività del percorso formativo
- Tempo di disponibilità minima e massima di fruizione del percorso formativo
- Tempi di fruizione dei contenuti (unità didattiche)
- Materiali del corso
- Soggetto formatore

Informazioni specifiche del corso

Programma del corso

- Prendersi cura del cliente: chi sono i vostri clienti, che cosa si aspettano da voi, come sono cambiati nel tempo gli stili di consumo?
- Definizione di Customer Care, Customer Service, Customer Satisfaction
- Evoluzione delle strategie aziendali
- Gli strumenti per misurare la Customer satisfaction
- Evoluzione stili di consumo e dei processi di acquisto
- Esempi applicativo dell'approccio Customer Care: grandi Brand, atteggiamenti professionali positivi e negativi nel contesto lavorativo
- Assicurare al cliente servizi di qualità: che cos'è un servizio, quali sono gli elementi chiave che lo caratterizzano, quando un servizio è di qualità?

Termine massimo di fruizione del corso

Il corso di formazione resterà fruibile per 90 giorni dalla data di iscrizione.

Tutor di processo

È garantita la disponibilità di tutor di processo per assicurare il supporto alle attività relative alla piattaforma, alle dinamiche di interazione e di interfaccia facilitando l'accesso ai diversi ambienti didattici e ai contenuti, agevolando la dinamica di apprendimento, monitorando e valutando l'efficacia delle soluzioni adottate per la fruizione dei contenuti.

Docenti del corso

- **Dott. Giancarlo Modanesi** – Consulente in ambito Formazione, Servizi per il lavoro e Sviluppo locale e docente IFOA

Modalità di iscrizione al corso

È possibile iscriversi cliccando il bottone **ISCRIVITI** disponibile nella pagina descrittiva del corso sul sito www.ifo.it.

Modalità di trattamenti dati del partecipante

I dati personali del partecipante sono custoditi nella piattaforma LMS di erogazione. La piattaforma garantisce, mediante soluzioni tecniche, di back-up e di ripristino, il trattamento dei dati del partecipante ai soli fini di erogazione e svolgimento dell'attività formativa, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente. L'informativa sempre aggiornata sul trattamento dei dati è disponibile all'indirizzo <https://www.privacylab.it/informativa.php?09395343305>

Titoli di ingresso al percorso formativo

Non sono previsti titoli di studio o qualifiche professionali per l'accesso al corso.

Modalità di verifica dell'apprendimento

L'accertamento dell'apprendimento è svolto tramite il superamento di test telematici obbligatori a domande chiuse con correzione automatica al termine di ogni unità didattica e al termine del corso. Il superamento dei test avviene con almeno l'80% delle risposte corrette.



Modalità di attestazione

I materiali del corso sono consultabili senza particolari vincoli di fruizione. Se però l'utente è interessato a scaricare l'attestato del corso DOVRA' OBBLIGATORIAMENTE consultare TUTTI i materiali in modo completo. Un materiale è considerato consultato in modo completo quando al termine della visualizzazione compare una spunta VERDE.

L'attestato sarà in modalità download SOLO DOPO aver compilato il questionario di gradimento e soddisfatto le condizioni sopra descritte.

Fatto salvo quanto sopra indicato, al completamento del corso sono resi disponibili al partecipante in piattaforma e inviati tramite posta elettronica al suo indirizzo email i seguenti documenti di frequenza e profitto del corso:

- un attestato numerato progressivamente dell'avvenuta formazione.

