

## Scheda descrittiva del corso: **CUSTOMER SERVICE** (in e-learning - 8 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

### Obiettivi del corso

Comprendere i fondamenti di un Servizio Clienti di qualità, i trend, le strategie, le logiche, gli strumenti e l'attitudine corretta per erogare assistenza ai propri clienti.

### Programma del corso

#### Modulo 1

- Definizione di Customer Care Customer Service, Customer Satisfaction
- 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

#### Modulo 2

- Definizione di servizio
- Definizione di qualità
- Il Sistema Qualità
- La Qualità del Prodotto
- La Qualità del Servizio
- La Qualità dei processi
- I disservizi e le criticità organizzative
- Un esempio applicativo di presidio della qualità

#### Modulo 3

- Il processo di vendita
- Tipologia di clienti: tratti tipici e caratteristiche comportamentali
- I diversi approcci alla vendita in relazione alla tipologia di clienti
- Approcci e stili di comunicazione nel processo di vendita e nelle relazioni collaborative con il cliente

#### Modulo 4

- Le parole, le frasi e gli atteggiamenti da evitare nella relazione con il cliente
- Negoziazione e gestione delle obiezioni in situazione conflittuale

### Destinatari

Il corso è utile a tutti i lavoratori che vogliono lavorare in modo più efficace, ma anche a chi è in cerca di lavoro e vuole aggiungere competenze importanti nel proprio curriculum.

### Termine massimo di fruizione del corso

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

### Docenti del corso

- **Dott.ssa Eleonora Reggiani**  
Docente di marketing e comunicazione con una consolidata esperienza nella formazione, avendo tenuto decine di corsi negli ultimi anni per studenti, professionisti e manager.



### **Modalità di iscrizione al corso**

È possibile iscriversi cliccando il bottone **ISCRIVITI** disponibile nella pagina descrittiva del corso sul sito [www.ifo.it](http://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.