



COACHING

Digital Customer Service Manager

CORSO ONLINE

Itinerario formativo

Percorso in **3 settimane**

- Assessment
- Coaching & mentoring online
- Closing the loop

Docente:

Paolo Fabrizio

1a settimana - Assessment

- A. analisi metriche in uso (KPI)
 - B. Efficacia comunicazione interna / esterna
 - C. Gestione del team (digital)
- Feedback personalizzato assessment

2a settimana - Coaching & Mentorship

- Coaching one-on-one
- Assegnazione esercizi personalizzati
- Verifica esito esercizi

3a settimana - Closing the loop

- De-briefing risultati conseguiti
- Potenziamenti sviluppi strategici
- Analisi competenze digitali team customer service (solo per piano SUPERIOR)

Materiale didattico incluso

- E-book "Digital Customer Service Personas©"
- Libro "Vendere con il servizio Clienti"

Coaching – Digital Customer Service

Integrare canali digitali nel servizio clienti non è più un optional. Tra questi, social media, live chat e app di messaggistica la fanno da padrone con tutte le proprie specificità.

Di conseguenza anche i manager più esperti hanno l'esigenza di acquisire nuove competenze per sfruttare al meglio le opportunità del Digital Customer Service.


Perciò ho raccolto in questo corso online i desiderata dei responsabili di customer service / contact centre.

Persone che vogliono ottimizzare il proprio tempo.

Che vogliono conoscere best practice ed applicarle nella propria realtà organizzativa.

Che vogliono avere come allenatore uno specialista del Digital Customer Service che da anni aiuta imprese di vari settori e dimensioni.

The image shows the cover of an online course presentation. On the left, there is a white box with the following text:

- Customer Service Culture  conversations that sell
- [Coaching]
- Digital Customer Service Manager
- Presentazione corso online

 On the right, there is a blue illustration of a person's legs and feet sticking up from a laptop screen. The person is wearing dark pants and white socks with shoes. Surrounding the laptop are various icons representing digital tools and productivity: a smartphone, a pair of glasses, a coffee cup, a notepad, and a pen.

Scegli il piano che fa per TE

UPSKILL

€ 1.560^{,00}

PRO

€ 2.600^{,00}

SUPERIOR

€ 3.432^{,00}

	UPSKILL	PRO	SUPERIOR
Assessment [online]	<ul style="list-style-type: none"> • Test e quiz per l'assessment • Feedback assessment con check-list 	<ul style="list-style-type: none"> • Test e quiz per l'assessment • Feedback assessment con check-list 	<ul style="list-style-type: none"> • Test e quiz per l'assessment • Feedback assessment con check-list e podcast personalizzato
Coaching & mentorship	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching one to one (1 ora) • Esercizi personalizzati • Verifica esercizi via e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching one to one (2 ore) • Esercizi personalizzati • Verifica esercizi via e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching one to one (2 ore) • Esercizi personalizzati • Verifica esercizi via e-mail e video call
Closing the loop	<ul style="list-style-type: none"> • De-briefing risultati (30 minuti) • Sviluppi strategici (30 minuti) 	<ul style="list-style-type: none"> • De-briefing risultati (1 ora) • Sviluppi strategici (1 ora) 	<ul style="list-style-type: none"> • De-briefing risultati (1 ora) • Sviluppi strategici (1 ora) • Analisi delle competenze del tuo team (1/2 giornata in virtual room)
Materiale didattico	<ul style="list-style-type: none"> • E-book "Digital Customer Service Personas©" • 2 copie del libro "Vendere con il Servizio Clienti" 	<ul style="list-style-type: none"> • E-book "Digital Customer Service Personas©" • 5 copie del libro "Vendere con il Servizio Clienti" 	<ul style="list-style-type: none"> • E-book "Digital Customer Service Personas©" • 10 copie del libro "Vendere con il Servizio Clienti"

Le attività sono svolte su piattaforma online dedicata, via email e video call (Coaching & mentorship e Closing the loop). Tutti gli importi sono già comprensivi degli oneri fiscali.

Puoi leggere le condizioni di servizio su customerserviceculture.com/

FAQ

1. Dove posso acquistare il coaching online 'Digital Customer Service Manager'?

In questa pagina compilando il form di prenotazione.

2. Con quale modalità posso pagare?

Bonifico bancario.

3. Posso pagare mensilmente?

No, in unica soluzione con pagamento anticipato.

4. Come accedo ai contenuti (esercitazioni, check-list, ecc.)?

Appena ricevuto il tuo pagamento ti invierò le credenziali per accedere alla piattaforma online dedicata.

5. Come usufruisco del tuo supporto di assistenza?

Durante le video call e in qualsiasi momento all'interno della piattaforma online (messaggistica).

6. Come ricevo le copie del tuo libro?

Indicando al momento della prenotazione l'indirizzo presso il quale desideri le copie del libro.

7. Posso cambiare opzione (ad esempio da 'Pro' a 'Superior')?

Solo se hai fatto la prenotazione, ma non hai ancora effettuato il pagamento.

8. L'opzione 'Superior' include una 1/2 giornata in virtual room: in cosa consiste? Incontro virtualmente i componenti del tuo team di Customer Service. Attraverso video call /interviste e moduli ad hoc, ti aiuto a mappare le loro skill / potenzialità come assistenti clienti digitali.

9. Quanto dura il percorso formativo?

3 settimane. Ciascuna fase ha un obiettivo preciso (vedi percorso formativo in alto a questa pagina).

10. Quali attività vengono svolte via video call?

Le attività di 'coaching & mentoring' e 'closing the loop'.

Come funziona



Vantaggi



Tempo

Ottimizzi il tuo tempo gestendo il percorso di apprendimento online.



Know-how

Acquisisci competenze essenziali di Digital Customer Service.



Interazione

Interagisci con me durante il tuo percorso formativo.

Il tuo coach



Paolo Fabrizio

Digital Customer Service Consultant, Trainer, Author, Speaker.

Negli anni '90 partecipa alla startup della prima compagnia assicurativa online in Italia seguendo l'intero ciclo di vita del cliente. Dal 2013 come consulente e formatore aiuta le imprese a sfruttare il servizio clienti digitale come leva di business. Fondatore di CustomerServiceCulture.com, è autore di libri tematici a convegni tematici in Italia e all'estero e lecturer all'Università Bicocca di Milano (2019).

Ha collaborato con

