



CRISIS RESPONSE
Digital Customer Service

CORSO ONLINE

Itinerario formativo

€ 1.248,00

Docente: **Paolo Fabrizio****Day 1 Crisis prevention**

- Assessment test + feedback (podcast personalizzato)
- Attacchi / crisi online: come riconoscere i segnali (1 ora)
- Quando e come intervenire: best practice (1 ora)

Day 2 Crisis response

- Materiale: scegli le conversazioni più complesse che hai avuto da portare in laboratorio
- Laboratorio (aula online): le analizziamo e le ottimizziamo (1 ora - max 5 partecipanti)
- Laboratorio (aula online): live Q & A con focus su best practice (1 ora- max 5 partecipanti)

Day 3 Action plan

- Framework per prevenzione e gestione
- De-briefing risultati conseguiti + linee guida operative (1 ora)
- Sviluppi strategici del tuo Digital Customer Service (1 ora)

Materiale didattico incluso

- E-book "Digital Customer Service Personas©"
- 7 copie del libro "Vendere con il Servizio Clienti"

Crisis Response Digital Customer Service

I clienti parlano con te e di te sui canali online, soprattutto su quelli 'pubblici' (social media e siti di recensioni online).

Di conseguenza se non moderi tempestivamente le critiche dei clienti su tali canali, ignori possibili principi d'incendio a danno della tua reputazione. Quindi del tuo business.

La risposta è Il corso online Crisis Response perché ti fornisce strumenti e conoscenze necessarie per prevenire, gestire e mitigare al meglio una potenziale crisi sui tuoi canali digitali.

Il percorso formativo è personalizzato sulla tua realtà specifica e prevede test, sessioni di video consulenze e un laboratorio in cui ti aiuterò a gestire le conversazioni più complesse innescate dai tuoi clienti. Il plus è che il laboratorio è un'aula online alla quale parteciperà anche il tuo team di addetti al servizio clienti (con un massimo di 5 persone).

Grazie a questi tre giorni sarai in grado di costruire solide barriere di protezione a tutela del tuo customer service, della reputazione del tuo brand e quindi del tuo business.

Customer Service Culture 
conversations that sell

[Crisis Response]
Digital Customer Service

Presentazione corso online



Le attività sono svolte su piattaforma online dedicata e video call. L'aula online (laboratori) prevede un massimo di 5 partecipanti. Tutti gli importi sono già comprensivi degli oneri fiscali. Qui puoi leggere le condizioni di servizio su customerserviceculture.com/

FAQ

1. Dove posso acquistare 'Crisis Response Digital Customer Service'?

Su customerserviceculture.com/

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. Quali attività avvengono in aula online?

Quelle del laboratorio (Crisis Response).

8. Quante persone possono partecipare al laboratorio / aula online?

Fino a 5 persone.

9. Quanto dura il percorso formativo?

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

10. Quali attività vengono svolte via video call?

Tutte quelle in cui è indicata una durata in ore (vedi iter formativo).

Come funziona



Vantaggi



Prevenzione

Costruisci una rete di protezione efficace in caso di attacco.



Laboratorio

Impari a gestire le conversazioni più complesse (aula online).



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

