



1 WORKSHOP

2 FOLLOW UP

3 FINE TUNING

TRAINING

Corsi di formazione sul Digital Customer Service

Corsi in aula

Itinerario formativo

Percorso suddiviso in

- Workshop
- Follow up
- Fine tuning

Docente:

Paolo Fabrizio

1. Workshop

Per trasmettere nuove linee guida, best practice, applicandole attraverso esercitazioni pratiche.

2. Follow up

Per fissare e verificare la corretta applicazione delle stesse mediante laboratorio formativo.

3. Fine tuning

Per consolidare le competenze ed armonizzarle attraverso incontri individuali con i partecipanti.

Ciascuna fase di training viene erogata a distanza di 1-2 settimane l'una dall'altra per dare modo ai destinatari del percorso di training di assimilare nuove metodologie e al docente di intervenire per verifiche intermedie.

Cultura / materiale didattico

- Libro: a scelta tra "Vendere con il servizio Clienti" e "La Rivoluzione del Social Customer Service"

Corsi in aula Digital Customer Service

Una formazione in aula esclusivamente teorica non produce risultati concreti, soprattutto in un'area innovativa quale è il Digital Customer Service.

È necessario invece alternare a concetti e linee guida esercitazioni pratiche su casi concreti (conversazioni reali con i clienti).

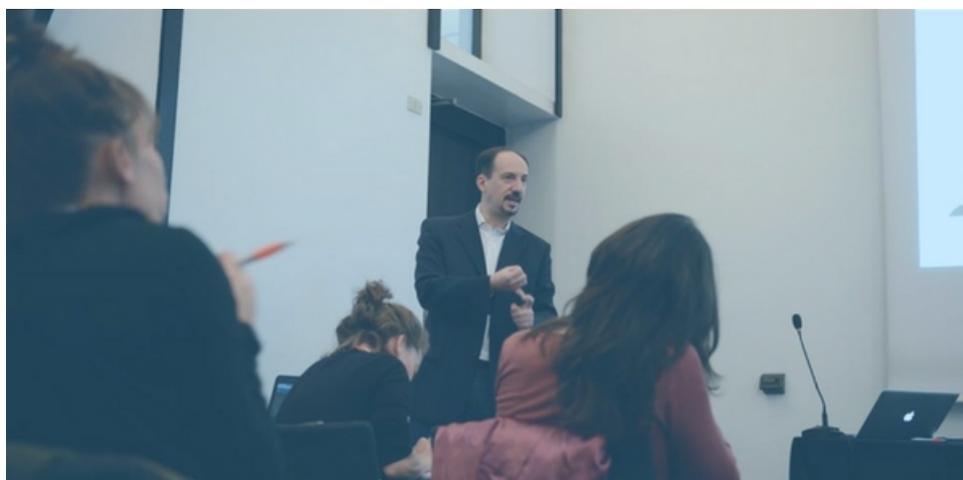
Grazie a questa metodologia applichi subito i concetti appena appresi comprendendone appieno le dinamiche.

Avendo lavorato con imprese appartenenti a svariati settori ho imparato che introdurre novità quali tono di voce e linee guida sui canali digitali implica sforzi e richiede tempo.

Perciò i miei corsi sul Digital Customer Service: Sono suddivisi in 3 fasi (Workshop, Follow up e Fine tuning)

Dedicano almeno il 50% del tempo a esercitazioni pratiche su conversazioni reali con i tuoi clienti

Sono personalizzati in base alle tue esigenze specifiche.



Costruisco il tuo Digital Customer Service Team per:

- Ottimizzare le conversazioni attraverso social network, live chat e App di messaggistica
- Migliorare l'efficacia delle risposte fornite
- Incrementare la soddisfazione dei clienti
- Aumentare la produttività del tuo Digital Customer Service
- Sfruttare la qualità delle conversazioni come leva competitiva di business

I corsi sono destinati a

- Front line (addetti all'assistenza clienti / operatori contact-centre)
- Responsabili (manager / supervisor customer service)
- Imprese di qualsiasi settore in cui esista già un reparto dedicato al customer service

Dove vengono erogati

- Presso la tua sede / i tuoi uffici
- In qualsiasi regione d'Italia e in tutta Europa.

In quali lingue sono disponibili: Italiano, Inglese e Spagnolo

FAQ

1. In che luogo eroghi i corsi di formazione in aula?

Presso il tuo ufficio / sede di lavoro.

2. Quanto costano i corsi di formazione in aula?

Non hanno un importo fisso perché preparo preventivi personalizzati in base al settore in cui operi e alle tue necessità. Contattami all'indirizzo <https://customerserviceculture.com/chi-sono/>

3. In quali zone / Paesi tieni i corsi di formazione in aula?

Italia e Paesi europei.

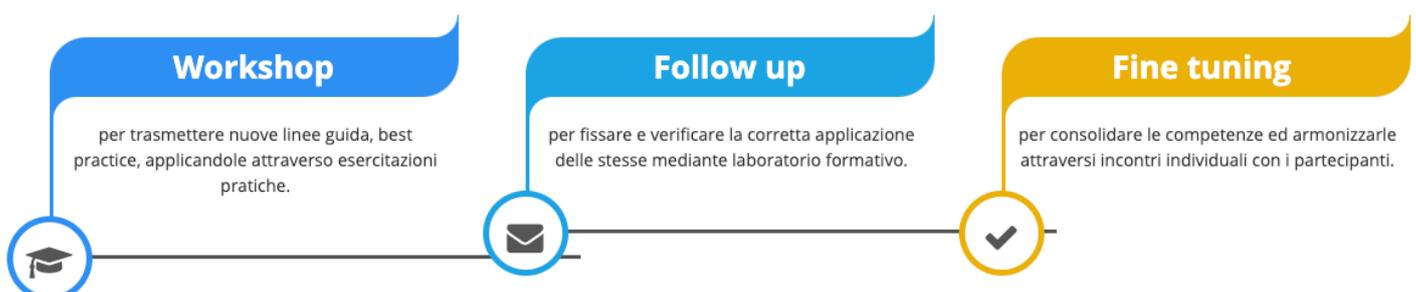
4. Come faccio a saperne di più?

Scrivimi pure indicandomi le tue esigenze, ti rispondo entro 24 ore <https://customerserviceculture.com/chi-sono/>

5. Offri anche corsi di formazione online?

Certo! Scopri il catalogo dei corsi online all'indirizzo <https://customerserviceculture.com/corsi-online-catalogo-2/>

Come funziona



Vantaggi



PERSONALIZZAZIONE

I corsi sono disegnati in base al settore in cui operi e alle tue necessità specifiche.



METODO

Con l'iter formativo e le esercitazioni pratiche consolidi i risultati nel tempo.



ESPERIENZA

Ti avvali di un professionista che è specializzato in Digital Customer Service.

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 e speaker a convegni in Italia e all'estero. Lecturer all'Università Bicocca di Milano.

Ha collaborato con

