



I vostri clienti più insoddisfatti  
sono la vostra più grande fonte di apprendimento  
(Bill Gates)



CUSTOMER CARE





Non c'è alcun dubbio che le aziende al giorno d'oggi non possano contare unicamente sulla bontà del prodotto o del servizio offerto, ma che la cura del cliente nelle varie fasi che caratterizzano il rapporto con esso sia diventato centrale. Tanto centrale da poter fare la differenza tra fidelizzare il cliente e vederlo passare alla concorrenza. Se è vero dunque che il customer service sia fondamentale, altrettanto necessario è garantire ai professionisti che svolgono questa professione un'adeguata formazione, non solo tecnica, ma anche e soprattutto relazionale, che permetta loro di affrontare e gestire le diverse situazioni consapevoli e sicuri, fornendo una reale assistenza al cliente, a prescindere dalla problematica emergente o il bisogno espresso. Scopo principale di questo corso è dunque fornire strumenti per la pianificazione strategica a supporto delle attività operative, con un supporto metodologico inerente la comunicazione efficace e la gestione dello stress. Empatia, assertività e ascolto attivo intrecciati a elementi di problem solving e team working, che assicurino un livello di professionalità elevato e una soddisfazione individuale di chi gestisce il servizio.

Ogni azienda ha una strutturazione peculiare del proprio customer service e del servizio che intende offrire al cliente; a partire da alcuni elementi base, di seguito elencati, si può quindi declinare la progettazione sulle specifiche esigenze e richieste.





## OBIETTIVI

- Accrescere la consapevolezza del ruolo cruciale del customer care
- Analizzare e gestire funzionalmente le varie fasi di contatto, anche a seconda dell'interlocutore
- Migliorare le capacità di relazionarsi col cliente interno ed esterno
- Incrementare la soddisfazione del cliente in ogni occasione di contatto

## A CHI È RIVOLTO

Il corso è rivolto ai professionisti e alle aziende che vogliono fornire strumenti di comunicazione efficace specificamente rivolta alla cura del cliente, nelle varie fasi di contatto e la gestione delle situazioni cruciali, in ottica problem solving.

## CONTENUTI

- Il ruolo strategico del professionista di customer care
- Il valore della soddisfazione del cliente: per l'azienda, per il cliente, per l'operatore del servizio
- Gli stati di soddisfazione e insoddisfazione del cliente: conoscerli per gestirli
- Empatia, relazione e assertività con il Cliente
- Tecniche di ascolto, di domanda e di presentazione di una soluzione di servizio/prodotto.
- Gestione delle obiezioni e recupero dell'insoddisfazione
- Cura del cliente nel tempo per fidelizzare, personalizzare e aumentare la relazione commerciale





**COMUNICAZIONE  
EFFICACE**



**PUBLIC  
SPEAKING**



**GESTIONE DEL  
CAMBIAMENTO**



**PROBLEM  
SOLVING**



**LEADERSHIP E  
CONSAPEVOLEZZA  
DI RUOLO**



**TEAM  
WORK**



**CUSTOMER  
CARE**



**FORMAZIONE  
FORMATORI**





SOFT SKILL – COMPETENZE TRASVERSALI



## COSA SONO LE COMPETENZE TRASVERSALI?

Le **competenze trasversali**, o "**soft skill**", sono una serie di capacità relazionali e comportamentali che ognuno di noi possiede e che si attivano, per lo più inconsapevolmente, nel momento in cui ci troviamo a interagire con richieste dell'ambiente esterno. Possono essere considerate l'effetto di una serie di comportamenti ed esperienze di successo reiterate nel tempo, non solo professionali, che derivano in parte dal **contesto socio-culturale** di appartenenza. A livello lavorativo si distinguono dalle **competenze tecniche**, o "**hard skill**", specifiche del ruolo che ricopriamo in azienda e/o del settore di riferimento, ma entrambe sono fortemente legate una all'altra. Se "**sapere e saper fare**" appartengono al mondo delle hard skill, e sono fondamentali per eseguire le operazioni pratiche di tutti i giorni, "**saper essere**" abbraccia la dimensione delle soft skill e funge da sostegno nel veicolare i nostri pensieri, comunicazioni ed azioni in modo efficace ed efficiente.

*"Le competenze trasversali sono poco rispettate ma è da loro che dipende il tuo successo o fallimento professionale." (Peggy Klaus)*



## PERCHÉ LE COMPETENZE TRASVERSALI SONO FONDAMENTALI PER LA CRESCITA PROFESSIONALE?

Le aziende sono fatte di persone e le persone hanno visioni proprie di **se stessi, degli altri e del mondo circostante**, che può portarli ad attribuire significati diversi agli eventi esterni e magari contrastanti con l'interpretazione dell'interlocutore di riferimento. In questo senso, contrasti e conflitti sono sempre dietro l'angolo, pronti a scattare e creare difficoltà ai professionisti all'interno di un sistema lavorativo.

Non basta, infatti, conoscere perfettamente un argomento tecnico o saper eseguire compiti complessi in maniera eccellente: la relazione con l'altro fa da costante bilanciante e influenza l'operatività e la soddisfazione del professionista, nonché dell'organizzazione nel suo insieme.

Esplorare e rafforzare le proprie competenze trasversali è dunque fondamentale in ambito professionale per convertire un apprendimento in comportamento; ci permette di ampliare la nostra visione, acquisendo nuovi strumenti a rinforzo delle conoscenze in nostro possesso e competenze specifiche, permettendoci di indirizzare gli obiettivi che ci poniamo in maniera funzionale e nel rispetto di quelli altrui, che si tratti di colleghi, responsabili e, non ultimi, clienti.

*"La tentazione, se l'unica cosa che hai è un martello, è di trattare tutti i problemi come se fossero chiodi." (Abraham Harold Maslow)*

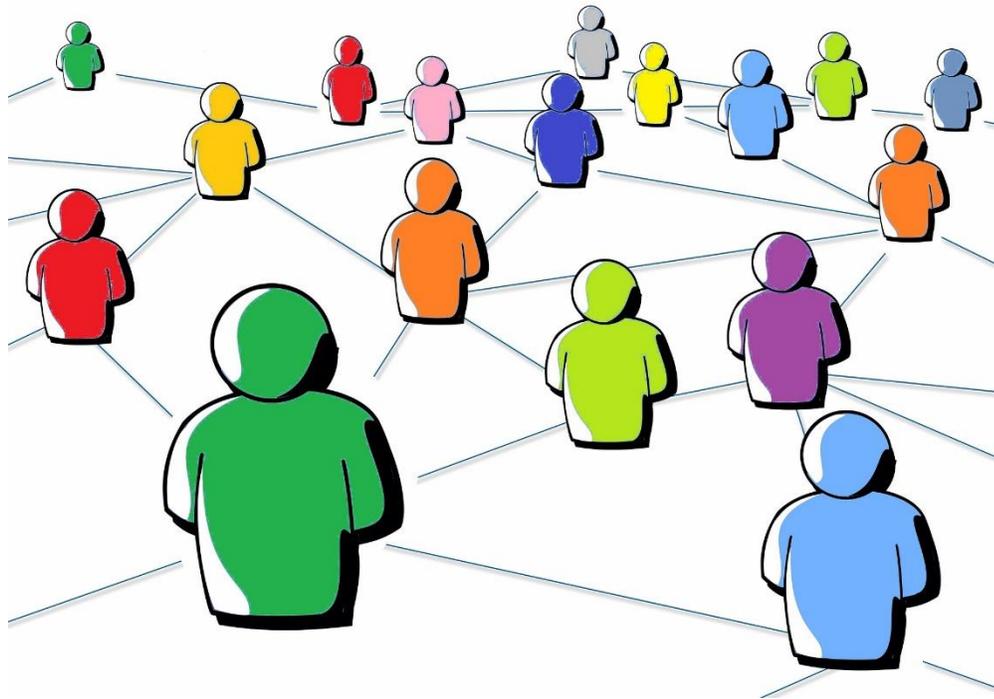


I corsi che propongo sono rivolti a **professionisti e aziende** che abbiano desiderio di formarsi e approfondire specifiche competenze trasversali, progettate ed erogate in base alle proprie esigenze, dettate dal contesto o dal momento che si trovano a vivere.

I corsi possono svolgersi in presenza, presso la sede aziendale di riferimento, o a distanza, attraverso piattaforme online dedicate. I contenuti possono essere erogati sia in lingua italiana che in lingua inglese.

*"Ogni lungo viaggio inizia con un primo passo." (Lao Tse)*





MYLIA brand di Adecco Group

GRUPPO SODALIS

DEBORAH GROUP

BIONIKE by ICIM INTERNATIONAL

DISCLOSE

ETASS

SW ITALY

ENERGHEIA





# Alessandra Gentile

Soft Skill Trainer & Professional Counselor

---

+39.366.9626481

[info@alessandragentile.it](mailto:info@alessandragentile.it)

[www.alessandragentile.it](http://www.alessandragentile.it)



Professionista operante ai sensi della Legge n.4 del 14 gennaio 2013,  
pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 26/01/2013.