

MODULI MINORI DEL CORSO DI ACCOGLIENZA E CUSTOMER CARE

Si tratta di 3 differenti moduli da 16 ore del corso di accoglienza e customer care, per conoscere gli elementi essenziali dell'accoglienza; precisamente

1) TITOLO DEL CORSO: ACCOGLIENZA E CUSTOMER CARE – IN NEGOZIO 16 ore Effettuare la vendita al cliente in esercizi commerciali

DESCRIZIONE CORSO

Questo corso ha lo scopo di fornire competenze essenziali per un servizio di qualità in negozio. Il focus è su quattro punti chiave: accoglienza, le modalità comunicative, le tecniche per superare gli ostacoli interpersonali e la gestione di obiezioni e reclami. L'obiettivo finale è aiutare ogni partecipante a migliorare le proprie abilità per offrire un servizio d'eccellenza e una migliore Customer Care.

PROGRAMMA DETTAGLIATO

- La cultura dell'Accoglienza in un negozio: il contatto con il pubblico.
- Qualità del Servizio: lo sguardo del Cliente e la sua percezione di qualità.
- Le tre modalità comunicative e la loro risonanza nel rapporto con la Clientela.
- La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.
- Ostacoli nelle relazioni interpersonali e professionali.
- Tecniche di comunicazione efficace: ascolto attivo, empatia ed assertività.
- Obiezioni e reclami: grande risorsa e preziosa opportunità su cui investire.
- Accogliere la critica del Cliente canalizzandone l'energia positiva.

2) TITOLO DEL CORSO: ACCOGLIENZA E CUSTOMER CARE – IN UFFICIO 16 ore L'accoglienza delle persone in azienda

DESCRIZIONE CORSO

Questo corso si concentra sull'acquisizione di competenze chiave per offrire un servizio di qualità in ufficio. Gli obiettivi principali sono: la cultura dell'accoglienza e la gestione dei diversi flussi comunicativi con il cliente, l'uso efficace della comunicazione telefonica e scritta, il miglioramento della Customer Care per garantire un servizio d'eccellenza e favorire la fidelizzazione del cliente.

PROGRAMMA DETTAGLIATO

- La cultura dell'Accoglienza il rapporto con il Cliente.
- Tecniche di comunicazione efficace: ascolto attivo, empatia ed assertività.
- Il Telefono: eccellente strumento di comunicazione e di vendita.
- Consigli e strategie per gestire efficacemente telefonate in entrata e in uscita.

SERVIZI AL LAVORO

Via Tommaseo, 49 – 25128 Brescia

Tel. 030 383368 - serviziallavoro@foppagroup.it

www.foppagroup.it

- La Comunicazione Scritta: biglietto da visita della propria professionalità.
- La gestione della corrispondenza (lettere, e-mail e testi efficaci).
- Customer Service, Customer Satisfaction, Customer Care e Customer Delight.
- La fidelizzazione del Cliente attraverso un approccio proattivo.

3) TITOLO DEL CORSO: ACCOGLIENZA E CUSTOMER CARE – IN ALBERGHI 16 ore

Gestire procedure di prenotazione

DESCRIZIONE CORSO

Questo modulo, inserito nel corso sulla gestione delle prenotazioni alberghiere, si focalizza sullo sviluppo di competenze essenziali per un servizio di qualità in hotel. Gli obiettivi principali sono: comprendere la cultura dell'accoglienza e la percezione del cliente, applicare tecniche di comunicazione efficace e di P.N.L. per un'assistenza ottimale, valorizzare il gioco di squadra per contribuire a un servizio d'eccellenza e una migliore Customer Care.

PROGRAMMA DETTAGLIATO

- Professione Receptionist (vantaggi e criticità) e la cultura dell'accoglienza.
- L'analisi dei Bisogni del Cliente e la sua percezione di Qualità del Servizio.
- Tecniche di comunicazione efficace: ascolto attivo ed empatia.
- La comunicazione assertiva per gestire eventuali criticità in Hotel.
- Assistenza al Cliente: creare sintonia con la Programmazione Neuro-Linguistica.
- La tecnica del ricalco per un efficace orientamento al Cliente.
- Il Gioco di Squadra nel Team della struttura ricettiva.
- Creare sinergie in un'ottica di Customer Care e Fidelizzazione della Clientela.



SEDE DEI CORSI: Brescia, Via Tommaseo, 49

SERVIZI AL LAVORO

Via Tommaseo, 49 – 25128 Brescia

Tel. 030 383368 - serviziallavoro@foppagroup.it

www.foppagroup.it

SERVIZI AL LAVORO

Via Tommaseo, 49 – 25128 Brescia

Tel. 030 383368 - serviziallavoro@foppagroup.it

www.foppagroup.it



 **GRUPPO
FOPPA**