



V2 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL'ASSISTENZA TECNICA

La soddisfazione del cliente è la radice della fidelizzazione

2 GIORNI - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: PRESENZIALE A MILANO E/O VIRTUAL CLASSROOM

date

quote di partecipazione IVA esclusa

23 - 24 febbraio 2026 | 21 - 22 luglio 2026

Singola: 985 € - Multipla: 885 €

I tecnici dell'assistenza sono il primo "biglietto da visita" dell'azienda nei momenti delicati del rapporto col cliente. È necessario organizzare un Servizio di Assistenza in grado di formare personale di contatto con le competenze necessarie a saper valorizzare l'immagine propria e dell'azienda e a saper dialogare e gestire reclami e controversie con un sistema di Auditing interno sulla Customer Satisfaction dell'assistenza erogata.

Dopo questo Corso i tecnici sapranno intervenire con l'obiettivo di soddisfare il cliente e aiuteranno l'azienda a individuare soluzioni utili per fidelizzare i clienti con un nuovo ruolo di "facilitatori apripista" dell'azione dei colleghi Commerciali alla rivendita.

A CHI È RIVOLTO

- Customer service e servizio reclami
- Assistenza tecnica
- Back office tecnico commerciale
- logistica e spedizioni, back office commerciale
- Personale di contatto

APPRENDERETE A...

- Gestire tutte le fasi del processo di un reclamo
- Analizzare le esigenze anche inesprese del cliente
- Misurare la soddisfazione del cliente
- Comunicare efficacemente da remoto/telefonicamente
- Inquadrare psicologicamente il cliente
- Comunicare cattive notizie

ESERCITAZIONI, PROGETTI E CASE STUDIES

- Autodiagnosi sulla qualità del nostro servizio clienti
- Elaborazione di un percorso di domande per analisi esigenze
- Casi pratici/role play in aula
- 10 test di verifica per la gestione della Total Quality del servizio

I PLUS:

Il corso ha un approccio estremamente pratico e concreto: verrà dato ampio spazio alla discussione di casi reali e di problematiche dei partecipanti. Gli strumenti analitici presentati sono di applicabilità immediata.



V2 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL'ASSISTENZA TECNICA

PROGRAMMA

Missione dell'assistenza tecnica in azienda

- L'assistenza consulenziale al cliente
- Le componenti di successo del servizio
- Proprietà dei servizi

Profilo e caratteristiche dell'addetto al servizio (personale di contatto)

- Le competenze che non devono mancare
- Il personale di contatto: 3 obiettivi insieme
- La flessibilità relazionale

Misurare il servizio per la clientela (avere credibilità per soddisfare le esigenze)

- Siamo veramente customer oriented
- Organizzazione delle procedure
- Customer survey di qualità

Dal primo contatto alla Soddisfazione del Cliente

- Quanto costa all'Azienda l'insoddisfazione del cliente sul Service?
- Vantaggi legati alla soddisfazione

Inquadrare psicologicamente il Cliente e gestirlo

- La comunicazione efficace in presenza e telefonica (Inbound)
- Costruire la relazione in pochi minuti e trasferire "affidabilità e rassicurazione" Intervista per focalizzare i bisogni espressi e inespressi del cliente
- Trasferire sicurezza (pacing)

L'Audit interno della qualità della nostra Assistenza tecnica

- Autodiagnosi della propria azienda
- 10 test di verifica per la Gestione della Total Quality