SERVIZIO CLIENTI NEL CALL CENTER

Codice Corso **PK007CC**	Tipologia **E-learning**	Durata **8**
Lingua **Italiano**	Test finale **si**	Fruizione **6 mesi**
Crediti		

Requisiti di sistema
· CPU Pentium II 400 MHz
· Ram 32 Mbytes
· Scheda video SVGA 800x600
· Scheda audio 16 bit
· Amplificazione audio
· Web browser Internet
· Explorer 5.0 o superiore
· Plug-in Shockwave Player
· Plug-in Flash Player
E' utilizzabile da qualunque browser internet che supporti il plug-in Adobe Shockwave Player 10.0 (MX 2004) o superiore e/o il plug-in Adobe Flash Player 7 o superiore.

Supporti didattici:
Immagini, supporti in formato pdf.

Test
All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di verifica dell'apprendimento non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati.
Al termine del corso è previsto un test finale che verifica l'apprendimento con domande a risposta singola e multipla riguardo l'intero contenuto del corso suddiviso per i moduli fruiti.

DESTINATARI
Nuovi addetti di front line di un call center.

OBIETTIVI
Le tecniche di comunicazione sono molto importanti per una carriera di successo nel servizio clienti e nel settore delle vendite. Questo vale soprattutto per i call center. I call center sono ambienti sottoposti a forte stress e a ritmi lavorativi elevati, in cui è possibile dover comunicare con centinaia di persone al giorno. Ecco perché è importante affinare le proprie tecniche di comunicazione. In questo percorso formativo saranno prese in esame le tecniche di reception e comunicazione telefonica con lo scopo di fornire una formazione capace di aumentare efficacemente la capacità di comunicare e di utilizzare al meglio il telefono come strumento di lavoro, per ottenere una produttività più alta ed un'immagine aziendale eccellente nei confronti della clientela e del proprio pubblico in generale.

INDICE DEL CORSO
Il pacchetto si compone dei seguenti corsi che potrete trovare anche disponibili singolarmente:
- 0SAL944 Tecniche di comunicazione per i call center
- 0SAL945 Il servizio clienti nel call center

CERTIFICAZIONE
Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di partecipazione.