



Mercuri International

# ECCELLENZA NELLA CUSTOMER EXPERIENCE



# PRESENTAZIONE DEL PROGRAMMA

Mercuri International

## ECCELLENZA NELLA CUSTOMER EXPERIENCE

### PER FORNIRE LA MIGLIORE CUSTOMER EXPERIENCE IN ASSOLUTO

Questo programma migliora la capacità di fornire un'esperienza unica al cliente - un fattore chiave per la soddisfazione del cliente e la fedeltà. Seguendo questo percorso, i partecipanti scopriranno tutti gli elementi necessari per raggiungere questo obiettivo, dalla comunicazione efficace alla gestione dei reclami.

#### AUDIENCE

Tutti coloro che vogliono migliorare la loro capacità di fornire un'eccellente customer experience.

#### DURATA

Contenuti digitali: **4 ore**

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

100% digitale o in combinazione con lezioni in aula virtuale.

Contenuti interattivi, video, esercizi, questionari, documenti scaricabili e forum aperti per connettersi con la community. Tutto il materiale è supportato su computer portatili, tablet e smartphone.



# PRESENTAZIONE DEL PROGRAMMA

## 1. **SCOPRIRE L'ECCELLENZA NELLA CUSTOMER EXPERIENCE**

Capire cosa sia un'eccellente customer experience e perché è così importante.

## 2. **CAPIRE LA COMUNICAZIONE**

Esplorare i modelli di comunicazione che influenzano il modo in cui i messaggi vengono inviati e interpretati, come chiave per una comunicazione efficace.

## 3. **IL POTERE DELLA NARRAZIONE**

Applicare le tecniche chiave che rendono una conversazione con i clienti potente, usando lo storytelling.

## 4. **ASCOLTO ATTIVO**

Scoprire come dare al cliente piena e totale attenzione attraverso l'abilità dell'ascolto attivo.

## 5. **INTERROGAZIONE EFFICACE**

Scopri che tipo di domande fare al tuo cliente e quando, per capire meglio le loro esigenze e costruire una connessione più forte con loro.

## 6. **UNA ECCELLENTE CUSTOMER EXPERIENCE DIPERSONA, PER TELEFONO E VIA E-MAIL**

Padroneggia la tua capacità di trattare con i clienti di persona, per telefono e via e-mail e fornire un'esperienza indimenticabile.

## 7. **GESTIRE LE OBIEZIONI DEI CLIENTI**

Gestisci le obiezioni del cliente con la tecnica dei 7 passi.

## 8. **GESTIRE LE SITUAZIONI DIFFICILI**

Gestire le lamentele dei clienti e dare cattive notizie usando il giusto approccio.

# PRESENTAZIONE DEI CONTENUTI

1

## SCOPRIRE L'ECCELLENZA NELLA CUSTOMER EXPERIENCE

- Cosa significa Eccellenza nella customer experience?
- Cosa influenza l'esperienza e le decisioni del cliente?
- Il tuo ruolo nell'azienda focalizzata sul cliente
- Cos'è la soddisfazione del cliente?
- Come rendere i clienti fedeli
- Il quadro di riferimento per una customer experience efficace

2

## CAPIRE LA COMUNICAZIONE

- Le caratteristiche della comunicazione
- Le molte sfaccettature di un messaggio
- Gli attori: le persone
- Capire i tipi di personalità

3

## IL POTERE DELLO STORYTELLING

- Perché lo storytelling
- Come puoi costruire una storia profonda e coinvolgente?
- Usare lo storytelling per coinvolgere il tuo pubblico

4

## ASCOLTO ATTIVO

- Perché ascoltare attivamente?
- L'importanza dell'ascolto attivo

5

## DOMANDE EFFICACI

- L'importanza delle domande giuste
- Perché fare domande?
- Come fare domande in modo efficace

# PRESENTAZIONE DEI CONTENUTI

6

## ECCELLENTE CUSTOMER EXPERIENCE DI PERSONA, PER TELEFONO E VIA E-MAIL

- Gli aspetti chiave di un'eccellente customer experience di persona, via telefono e via e-mail
- Cos'è che rende eccellente una customer experience di persona, per telefono e via e-mail?

7

## GESTIRE LE OBIEZIONI DEI CLIENTI

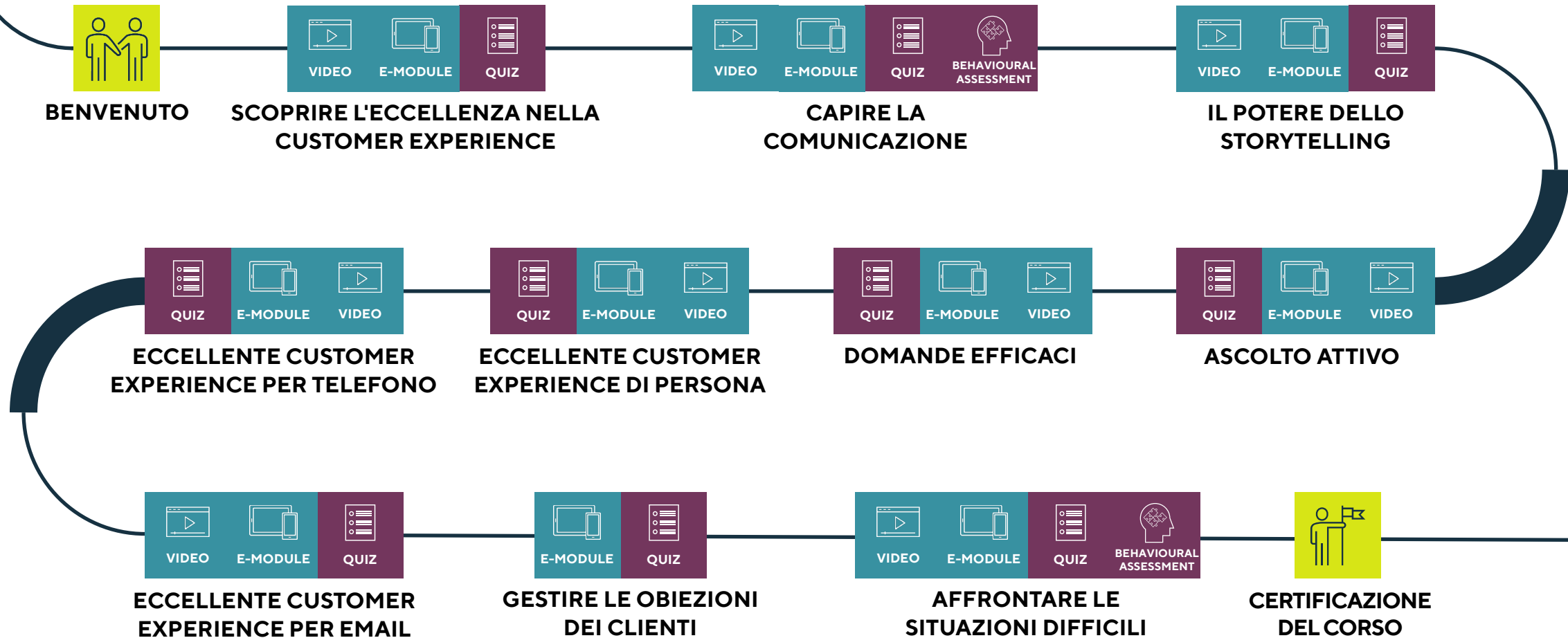
- L'importanza di gestire le obiezioni del cliente in modo appropriato
- Come gestire le obiezioni del cliente

8

## AFFRONTARE LE SITUAZIONI DIFFICILI

- Perché affrontare situazioni difficili?
- Test del "life positions"
- Gestire la comunicazione impegnativa
- Il metodo DESC
- Gestire le proprie emozioni

# PERCORSO DI APPRENDIMENTO





Mercuri International

GROW YOUR PEOPLE,  
GROW YOUR BUSINESS

