



Excellence in customer experience

Mercuri International

Panoramica

Eccellenza nell'esperienza del cliente

Per offrire la migliore esperienza cliente di sempre

Questo programma migliora la capacità di offrire un'esperienza cliente unica, un fattore chiave per la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente. Seguendo questo percorso, scoprirai tutti gli elementi necessari per raggiungere questo obiettivo, dalla comunicazione efficace alla gestione dei reclami.

A chi è rivolto?

Tutti coloro che vogliono migliorare la propria capacità di fornire un'esperienza cliente eccellente

Durata

Contenuto digitale: 4 ore

Modalità di erogazione

100% da remoto o in combinazione con classi in presenza oppure virtuali

Video, moduli online, esercizi, questionari e forum aperti per connettersi con la community. Tutti i materiali sono compatibili con laptops, tablets, e smartphones

Programma

- 1. Scoprire l'eccellenza nell'esperienza del cliente**
Comprendere che cos'è un'ottima esperienza del cliente è perchè è così importante
- 2. Comprendere la comunicazione**
Esplora 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 dello storytelling**
Applicare le tecniche chiave che rendono potente una conversazione con i clienti, utilizzando la narrazione
- 4. Ascolto attivo**
Scopri come dare al cliente un'attenzione piena e completa attraverso la capacità di ascolto attivo
- 5. Domande efficaci**
Scopri che tipo di domande porre ai tuoi clienti e quando per comprendere meglio i loro bisogni e costruire una connessione con loro
- 6. Ottima esperienza del cliente di persona, via telefono ed email**
Padroneggia la tua capacità di trattare con i clienti di persona, via telefono ed e-mail, e offri un'esperienza indimenticabile
- 7. Gestione delle obiezioni dei clienti**
Gestisci le obiezioni del cliente con la tecnica in 7 fasi
- 8. Affrontare situazioni difficili**
Gestisci i reclami dei tuoi clienti e fornisci cattive notizie utilizzando il giusto approccio

Panoramica dei contenuti

1

Scoprire l'eccellenza nell'esperienza del cliente

- Cosa vuol dire eccellenza dell'esperienza del cliente?
- Cosa influenza l'esperienza del cliente e le decisioni?
- Il tuo ruolo nell'azienda focalizzata sul cliente

- Che cos'è la soddisfazione del cliente?
- Come fidelizzare il cliente
- Il framework per esperienze dei clienti efficaci

2

Comprendere la comunicazione

- Le caratteristiche della comunicazione
- Le molteplici sfaccettature di un messaggio
- Gli attori: persone
- Comprendere i diversi tipi di personalità

3

Il potere dello storytelling

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

4

Ascolto attivo

- Perché l'ascolto attivo?
- L'importanza dell'ascolto attivo

5

Domande efficaci

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

6

L'eccellenza nell'esperienza del cliente

- Gli aspetti fondamentali per una eccellente esperienza del cliente di persona, via telefono ed email
- Cosa comporta un'eccellente esperienza del cliente di persona, via telefono ed email

7

Gestione delle obiezioni dei clienti

- L'importanza di gestire adeguatamente le obiezioni del cliente
- Come gestire le obiezioni del cliente

8

Affrontare situazioni difficili

- Perché affrontare situazioni difficili?
- Life positions test
- Gestire comunicazioni complesse
- Il metodo DESC
- Gestire le proprie emozioni

Percorso di apprendimento



Possibilità di integrare sessioni in presenza o virtuali

Benvenuto

Video E-module Quiz

Scoprire l'eccellenza nell'esperienza del cliente

Video E-module Quiz Valutazione comportamentale

Comprendere la comunicazione

Video E-module Quiz

Il potere dello storytelling

Quiz E-module Video

Eccellente esperienza del cliente di persona, via telefono ed email

Quiz E-module Video

Eccellenza nell'esperienza del cliente di persona

Quiz E-module Video

Domande efficaci

Quiz E-module Video

Ascolto attivo

Video E-module Quiz

Eccellenza nell'esperienza del cliente via email

E-module Quiz

Gestione delle obiezioni dei clienti

Video E-module Quiz Valutazione comportamentale

Affrontare situazioni difficili

Certificazione



Grow your people
Grow your business