

Un eccellente servizio di assistenza si distingue per la qualità del supporto telefonico che offre. Regole semplici e il giusto atteggiamento garantiscono l'efficacia del Service Desk.

Ihr Nutzen

Sapete che per trovare soluzioni al telefono occorre che i problemi e le richieste di informazioni vengono processati velocemente. Si può trattare in maniera professionale anche con clienti difficili, così come si può gestire la comunicazione in situazioni difficili.

Preis pro Teilnehmer

EUR 1215,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

3 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

1 giorno

* Il mio compito, il mio ruolo e la mia funzione al service desk

* Basi della comunicazione efficace

- Gestione clienti professionale
- Ascolto attivo
- Porre domande rimanendo orientati alla soluzione
- Rimediare ai problemi di comunicazione

2 giorno

* Comunicazione al telefono

- Corporate Identity
- Caratteristiche della comunicazione telefonica
- Il linguaggio del corpo al telefono
- Inizio chiamata / fine chiamata
- Risolvere il problema: le fasi

3 giorno

* Rapportarsi con clienti "difficili"

- Utilizzo di diversi canali percettivi
- Clienti-tipi differiscono
- Affrontare emozioni negative

* Lavorare sotto pressione

- Scoprire i propri fattori di rischio
- Strategie e contromisure per far fronte allo stress

Voraussetzungen

Dialogare efficacemente ~6520
o conoscenza equivalente.

Hinweise

Destinatari: addetti al servizio assistenza.

Version:

