



E-LEARNING

Livello 3



Cofinanziato dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

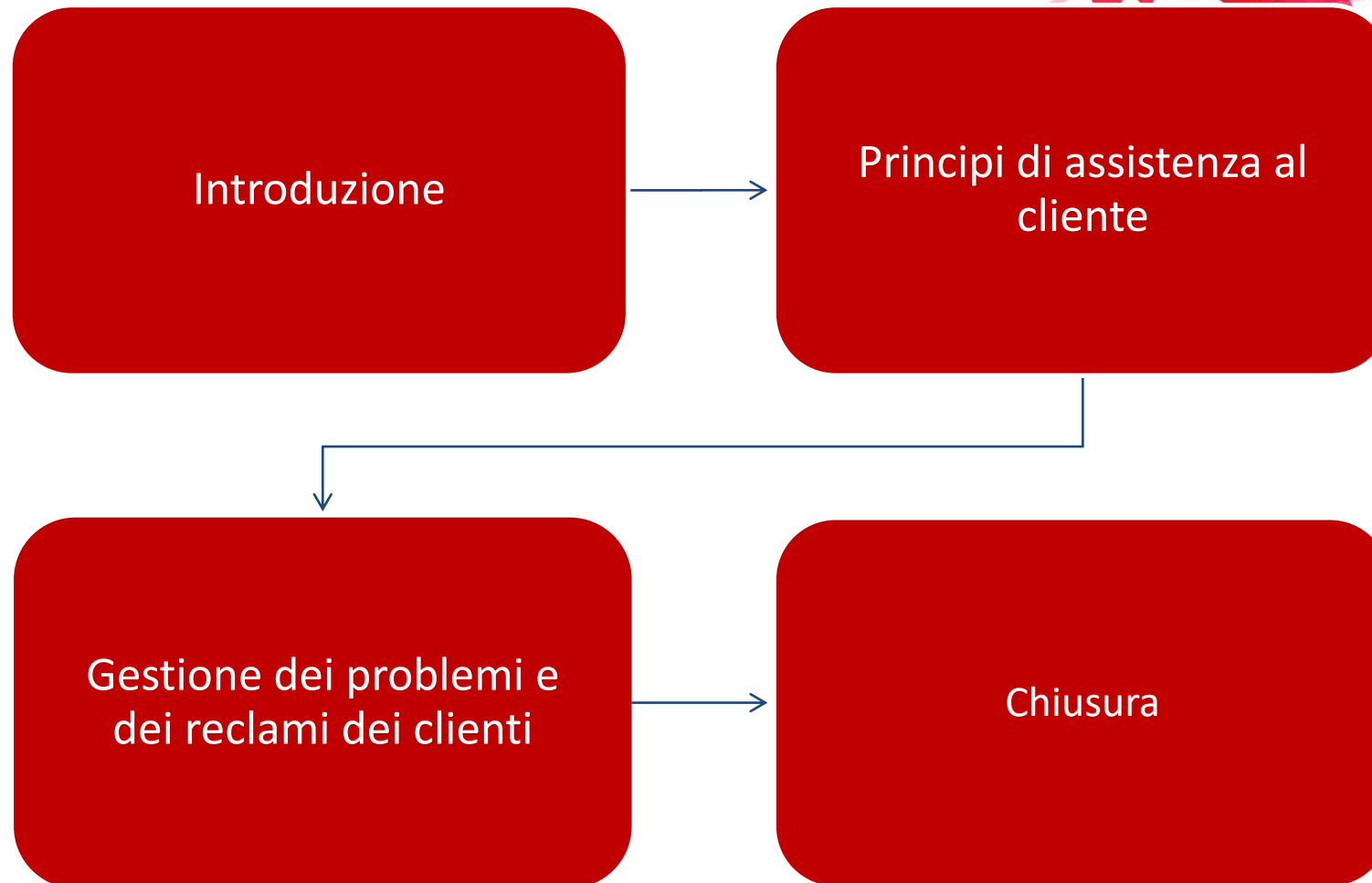
WA7: Visitatori/Servizio clienti

3.13 Essere in grado di servire i clienti in conformità ai principi organizzativi.

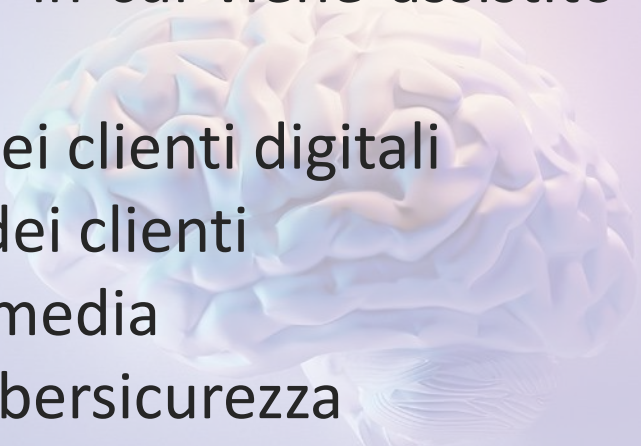
LO3.51 Dimostrare di comprendere i principi dell'assistenza al cliente e di saperli applicare in conformità ai principi organizzativi. Essere in grado di adottare un comportamento adeguato alle esigenze del cliente. Essere in grado di risolvere i problemi e i reclami dei clienti seguendo i metodi e gli strumenti adottati dall'organizzazione.



Mappa del percorso



Le sfide dei tempi moderni

- Concorso
 - Il cliente si reca nel luogo in cui viene assistito al meglio
 - Soddisfare le aspettative dei clienti digitali
 - Gestire il volume dei dati dei clienti
 - Gestire l'ascesa dei social media
 - Affrontare i problemi di cybersicurezza
 - Tenere il passo con le mutevoli preferenze dei clienti
 - Formazione e aggiornamento dei rappresentanti del servizio clienti
- 

Quali sono i tipi di servizio al cliente?

Tipi di servizio al cliente

Un cattivo servizio è quando il modo in cui veniamo trattati è al di sotto delle nostre aspettative.

Un buon servizio è quando il modo in cui veniamo trattati supera le nostre aspettative.

Cosa acquistano i clienti da noi

I clienti acquistano

- Qualità
- Valore
- Convenienza
- Fiducia
- L'innovazione
- Servizio

Esigenze

- Sono il motivo per cui i clienti si rivolgono a noi
- Sono ciò che il cliente dovrebbe avere
- La "dimensione tecnica" del servizio clienti

Aspettative

- Sono ciò che il cliente vorrebbe avere in più
- Soddisfazione del cliente
- La "dimensione umana" del servizio clienti

1. Insoddisfacente
2. Soddisfare le aspettative dei clienti
3. Servizio clienti eccezionale
4. Superare le aspettative dei clienti

- Ignorare le richieste di assistenza
- Non risolvere un problema
- Tempi di attesa lunghi

- Scarsa conoscenza dei dipendenti
- Mancanza di buone maniere e di galateo

Principi di assistenza al cliente

- Accessibilità
- Professionalità
- Il rispetto
- L'empatia
- Reattività
- Trasparenza
- Flessibilità
- Gratitudine
- Miglioramento continuo



Principi di assistenza al cliente

- Accessibilità

- I clienti devono essere in grado di raggiungere facilmente l'organizzazione attraverso molteplici canali.

- Professionalità

- Le organizzazioni devono mantenere un alto livello di professionalità nelle loro interazioni con i clienti.

Principi di assistenza al cliente

- Rispetto

- Trattare il cliente con cortesia, pazienza e professionalità.

- Empatia

- Comprendere e riconoscere le esigenze e i sentimenti del cliente e rispondere con compassione e attenzione.

Principi di assistenza al cliente

- Reattività

- Essere attenti e tempestivi nel rispondere alle richieste, ai dubbi e alle domande dei clienti.

- Trasparenza

- Fornire informazioni chiare e oneste su prodotti, servizi, politiche e procedure.

Principi di assistenza al cliente

- **Miglioramento continuo**

- Le organizzazioni devono cercare di migliorare continuamente il proprio servizio clienti.

- **Personalizzazione**

- Le organizzazioni devono cercare di personalizzare le interazioni con i clienti.

Principi di assistenza al cliente: alcuni suggerimenti

Siate onesti su ciò che non sapete

A nessuno piacciono i saputelli

Mantenere un dialogo aperto con i clienti
e tenerli informati.

Principi di assistenza al cliente: alcuni suggerimenti

Accelerate!

I clienti odiano aspettare

È necessario supportarli nel
modo più efficiente possibile.

Principi di assistenza al cliente: alcuni suggerimenti

Conoscere il prodotto

Più conoscete il vostro prodotto, più sarete bravi ad assisterlo.

Assicuratevi di fare i vostri "compiti a casa" prima di cercare di vendere qualcosa.



Importanza dell'assistenza ai clienti

- Mantenere i clienti
- Attirare nuovi clienti
- Costruire una reputazione positiva
- Aumento delle vendite
- Migliorare il feedback dei clienti
- Aumentare la fedeltà dei clienti

Quiz

Match each Customer Care Principle with the description that best fits its meaning:

Respect

Organisations should pursue personalized interactions with customers.

Continuous Improvement

Organisations should seek to continuously improve their customers service.

Transparency

The provision of information about products and services and procedures, in a clear and honest way.

Responsiveness

Treating the customer with courtesy, patience and professionalism.

Comunicare con i clienti: due competenze chiave

Ascolto attivo

Un modo di ascoltare e rispondere a un cliente che migliora la comprensione reciproca.

Empatia

La capacità di capire cosa provano i clienti, di vedere il loro punto di vista e di immaginare di essere nei loro panni.

- Rinforzo positivo
- Parafrasi
- Riassumere e riflettere
- Riflettere i sentimenti
- Chiarire significa porre domande all'interlocutore per assicurarsi che il messaggio sia stato recepito correttamente.
- Porre domande aperte

- Espressioni facciali, ad esempio, annuire, sorridere.
- Contatto visivo
- Postura del corpo
- Specchiatura
- Silenzi
- Evitare le distrazioni, ad esempio guardare il telefono.



Quando si verificano guasti al servizio

- Riconoscere il problema
- Ascoltare attivamente
- Assumere la responsabilità
- Fornire opzioni
- Seguito

L'ascolto attivo è importante

- Non riusciamo a capire le esigenze dei nostri clienti
- Anche se conoscessimo i loro bisogni, non sapremmo mai se li stiamo soddisfacendo.
- In caso di problemi/reclami/feedback non saremo in grado di conoscere il problema del nostro prodotto/servizio.
- Di conseguenza, non saremo in grado di risolvere i problemi.

Ascolto attivo nell'assistenza ai clienti II

Migliorare la soddisfazione dei clienti

Comprendere le esigenze dei clienti

Costruire un rapporto

Dimostrare professionalità

Risolvere efficacemente i problemi

Ascoltate le informazioni chiave

Ascoltare i sentimenti chiave e
dimostrare empatia

Comprendere le loro reali esigenze



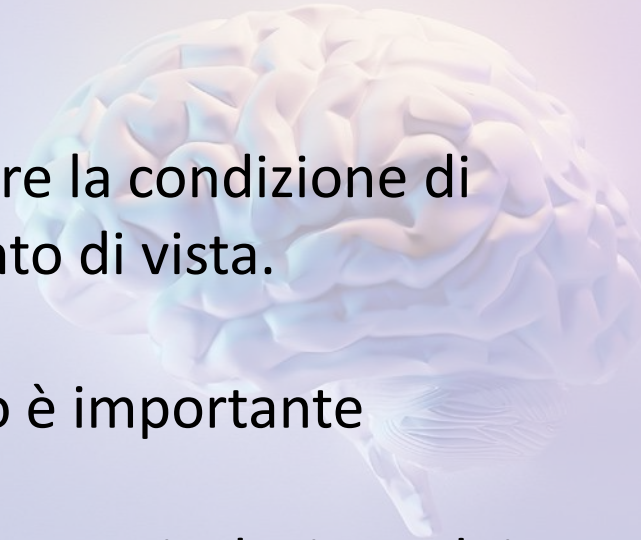
Empatia sul posto di lavoro e assistenza ai clienti

Ascoltare colleghi e clienti

È l'esperienza di comprendere la condizione di un'altra persona dal suo punto di vista.

L'empatia sul posto di lavoro è importante

Comunicazione, collaborazione e risoluzione dei problemi più efficaci, ecc.



Empatia con i clienti: come?

Valutazione della situazione

"C'è qualcosa che posso fare per te?".
"Può dirmi qualcosa di più, per favore?".

Chiarire la situazione

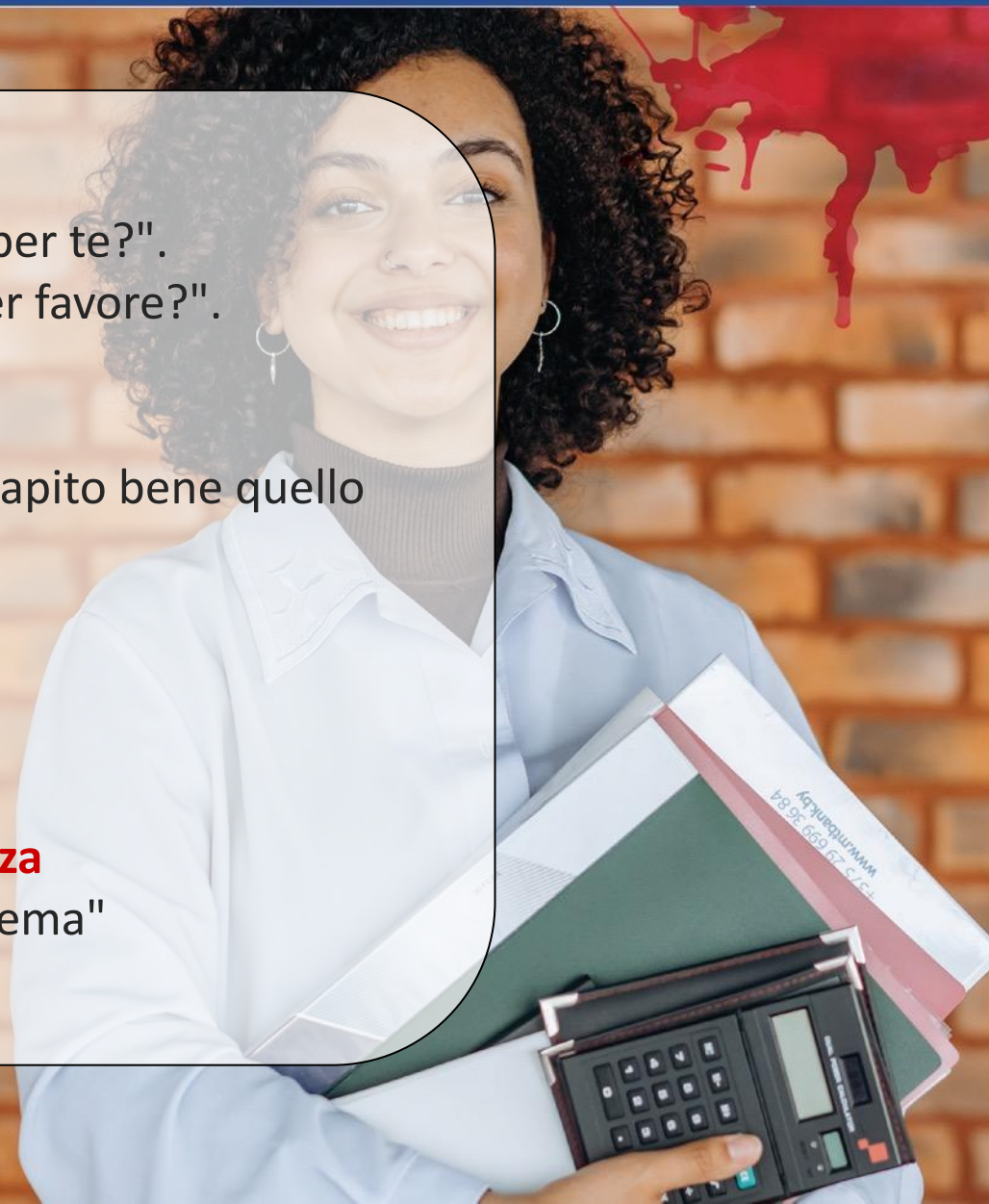
"Voglio essere sicuro di aver capito bene quello che mi sta dicendo".

Rassicurare il cliente

"Hai assolutamente ragione"

Dare un senso di immediatezza

"Riesco a capire dov'è il problema"



Empatia con i clienti: come?

Impegnarsi

"Vi contatterò non appena avremo un aggiornamento".

Mantenere solide relazioni con i clienti

"Ho avuto un problema simile di recente, quindi capisco cosa sta dicendo. Vediamo cosa posso fare per aiutarla".

Chiusura


"La vostra soddisfazione è importante per noi. Abbiamo trattato tutto ciò che volevate discutere oggi?".




Quiz

Please match each step with the group of phrases that best aligns with it.


Reassuring the customer

"I assure you, we will take care of it", "You are absolutely correct" 

Closing

"Our customers' overall satisfaction and positive experience is priority for us. Is there anything else you want to discuss today?" 

Maintaining strong customer relations

"Having experienced a similar situation some time ago, I understand exactly what you are saying. Let me see what i can do to address it." 

Empatia sul posto di lavoro

Quando un collega esprime frustrazione per un progetto

Offrire sostegno e incoraggiamento

Se un membro del team sta attraversando un momento di difficoltà personale

Mostrare empatia offrendosi di aiutarli con il loro carico di lavoro.

Quando si fornisce un feedback a un collega

Bilanciare le critiche costruttive con feedback positivi e riconoscere i loro sforzi.

Quiz

1. When a colleague expresses frustration with a project:

- A) You ignore them and continue working on your tasks since everyone is burdened with extensive workload.
- B) You offer support and encouragement.

Empatia nell'assistenza ai clienti

Il valore dell'empatia

Il servizio clienti non può sempre fornire soluzioni, ma può sempre offrire empatia.

Mettendovi nei panni di un cliente, otterrete anche un contesto che vi aiuterà a svolgere il vostro lavoro.

L'empatia è insegnabile

Utilizzare il prodotto

Anche i focus group, le visite ai clienti o le visite in loco dei clienti sono ottimi modi per vedere attraverso gli occhi di un cliente.

Condividete le vostre migliori storie di successo

L'ascolto è un altro elemento critico dell'empatia

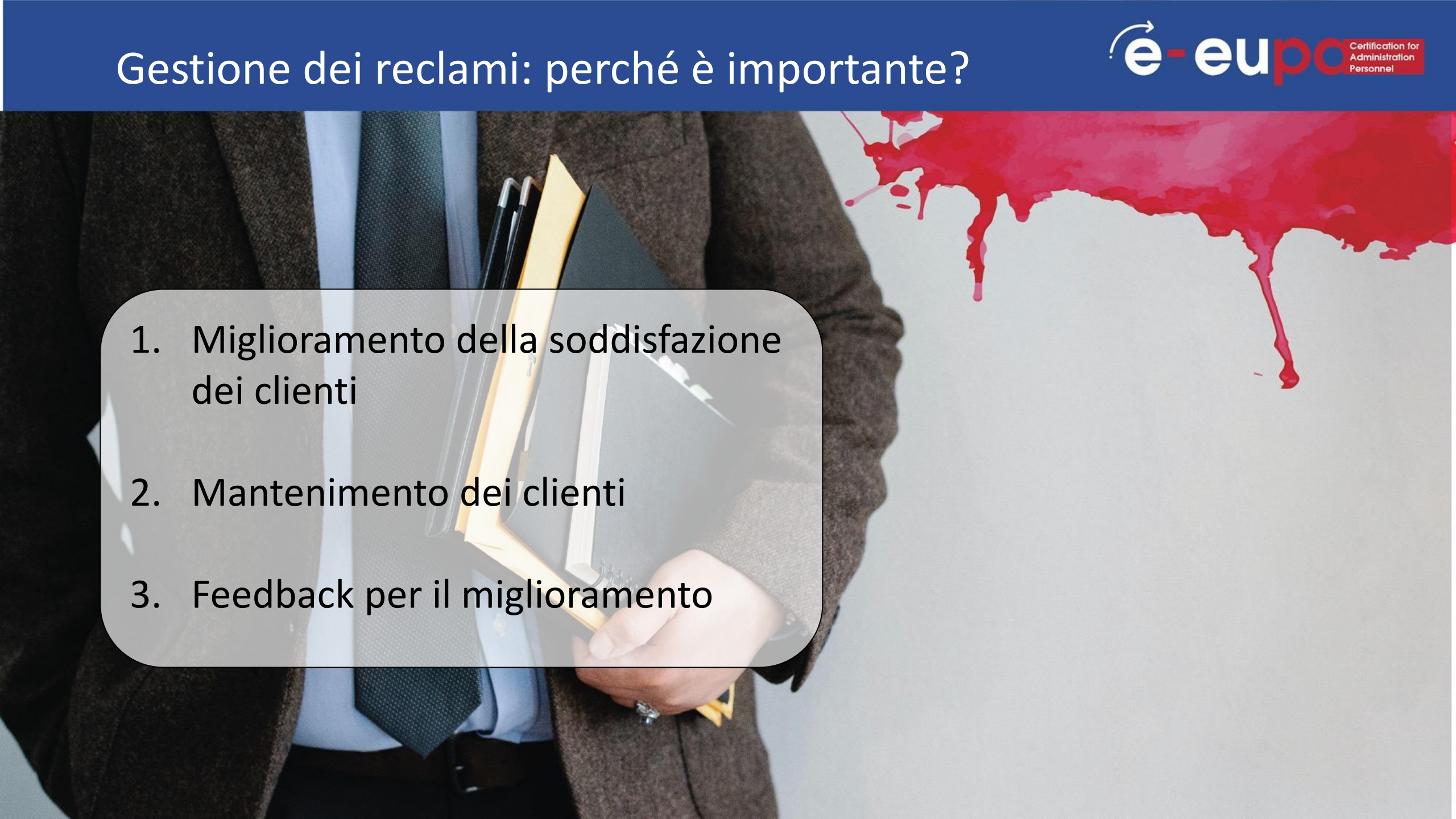
Quiz

1. I see you've been with our Company for 11 years. That's a long time!

True

False

Gestione dei reclami: perché è importante?

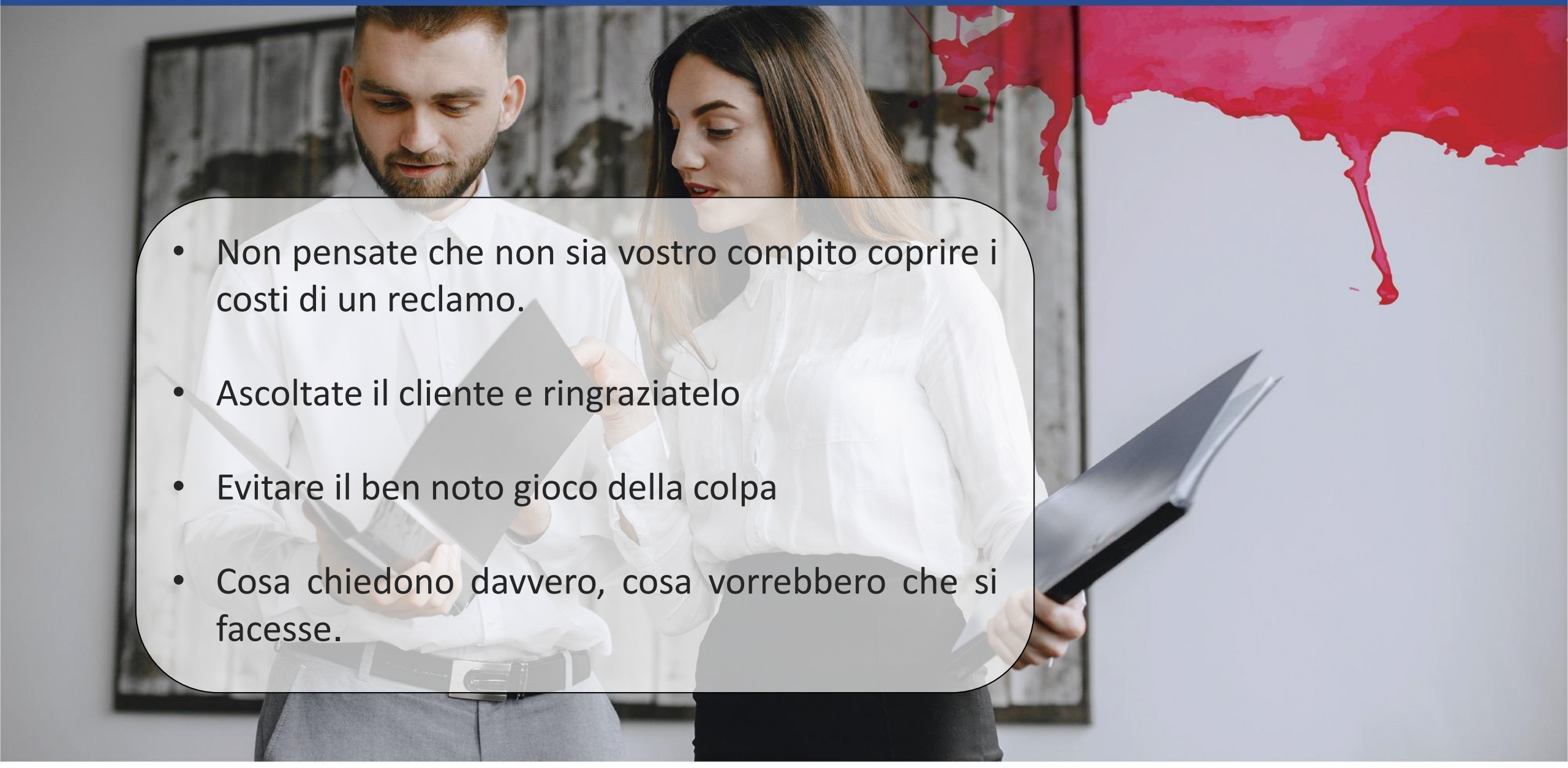
- 
1. Miglioramento della soddisfazione dei clienti
 2. Mantenimento dei clienti
 3. Feedback per il miglioramento

Gestione dei reclami: perché è importante?

4. Reputazione positiva

5. Conformità alle normative



- 
- Non pensate che non sia vostro compito coprire i costi di un reclamo.
 - Ascoltate il cliente e ringraziatelo
 - Evitare il ben noto gioco della colpa
 - Cosa chiedono davvero, cosa vorrebbero che si facesse.

- Risolvere subito il problema
- Compensare completamente
- Verificare nuovamente che siano state intraprese tutte le azioni necessarie per risolvere il problema.
- Utilizzatela come un'opportunità per migliorare

Gestione dei reclami dei clienti

- I reclami dei clienti devono essere presi sul serio e gestiti tempestivamente.

Gestendo i reclami in modo efficace, le aziende:

- migliorano la soddisfazione e la fedeltà dei clienti
- proteggono la propria reputazione
- identificano le opportunità di miglioramento continuo

Quiz

1. A frustrated customer arrives for a scheduled meeting only to find that the meeting room hasn't been arranged as requested. The customer complains about the mistake, expressing dissatisfaction and demands to talk to the Head Manager. What would you choose to do?

- A) Take full responsibility for addressing complaints, regardless of associated costs.
- B) Disregard any responsibility for covering the cost associated with the complaints.

5 passi per migliorare la soddisfazione del cliente







Watch the video and note down 4 bad customer service points contained in that.

Please justify your answers.

Find the video here: [Bad Customer Service - YouTube](#)

Write your answers on the following slide.

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the student to write their answers and justifications.

Domanda di riepilogo 1

Quali sono i principali principi del customer care?

Domanda di riepilogo 2

Qual è il modo migliore per gestire i reclami dei clienti?

Principi di assistenza al cliente:

- Approccio incentrato sul cliente
- Comunicazione efficace
- Responsabilità dei dipendenti
- Miglioramento continuo
- Professionalità

Comunicazione Competenze chiave:

- Ascolto attivo
- L'empatia



BEN FATTO!

Avete completato l'Unità 3.13



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

