



E-LEARNING

Livello 4



**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.

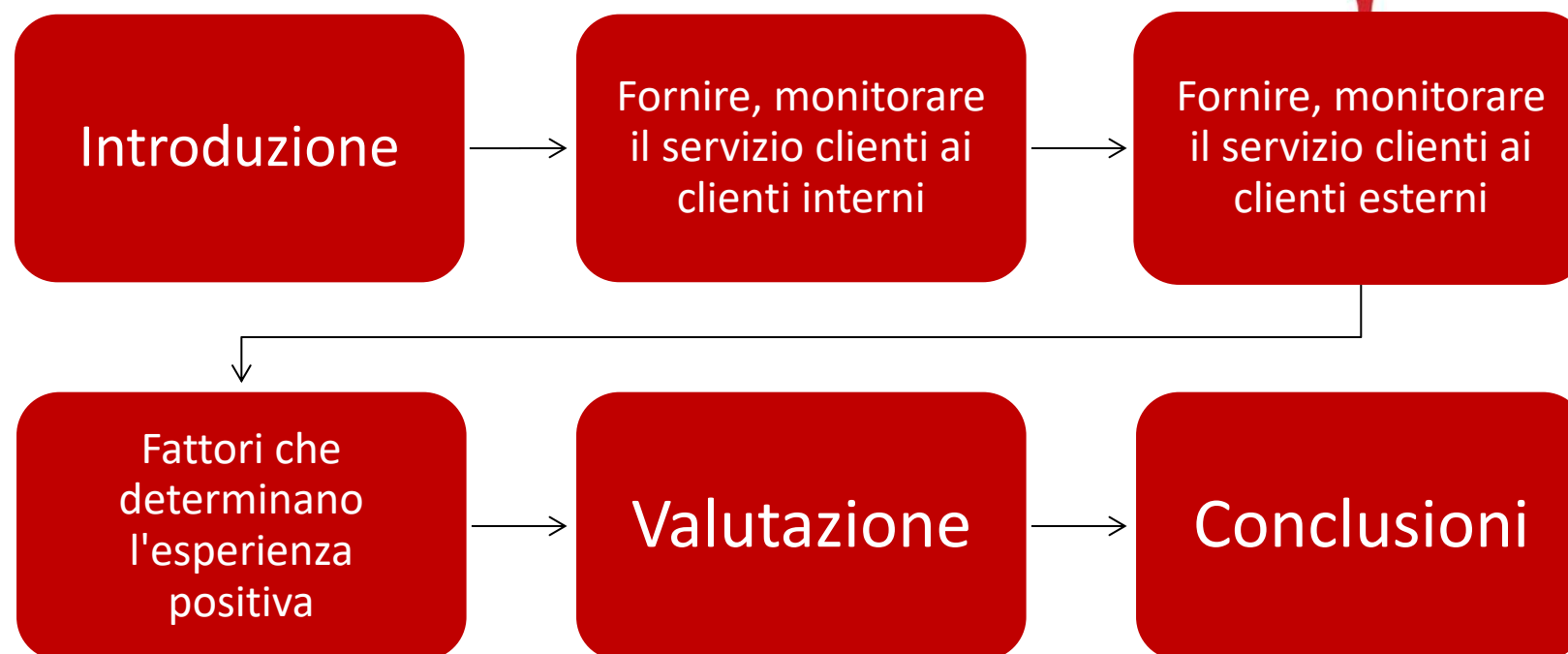
WA06: Visitatori/Servizio clienti

4.4 Fornire, monitorare e valutare l'esperienza dei clienti interni ed esterni.

LO4.6 Dimostrare la capacità di definire i propri obiettivi a breve e lungo termine nell'ambito del piano di sviluppo dell'organizzazione.

LO4.7 Dimostrare la capacità di utilizzare le abilità di gestione del tempo per gestire il proprio tempo al fine di raggiungere i propri obiettivi a breve e lungo termine.





Principi di assistenza al cliente

- 
- **I rappresentanti di prima linea sono l'azienda**
 - **Dimostrare ai clienti che sono apprezzati dall'azienda**
 - **Assistenza ai clienti in team**
 - **Ascoltare i clienti**
 - **Siate onesti su ciò che non sapete**
 - **Accelerate!**
 - **Conoscere il prodotto**

Definire la soddisfazione del cliente

Lo stato d'animo che i clienti hanno nei confronti di un'azienda quando le loro aspettative sono state soddisfatte o superate nel corso della vita del prodotto o del servizio.





"Chi è un cliente interno? Una definizione di base è quella di chiunque all'interno della vostra organizzazione dipenda da voi per raggiungere un obiettivo o una scadenza. Il fondamento di un eccellente servizio clienti interni è costituito da un'ottima comunicazione e cooperazione interdipartimentale".

- **I clienti interni non necessariamente acquistano i prodotti o i servizi offerti dal loro datore di lavoro.**
- **Anche il rapporto con i clienti interni gioca un ruolo fondamentale per il successo dell'azienda.**
- **Una persona che non lavora bene con il servizio clienti può avere maggiori difficoltà a effettuare ordini o a ottenere risposte alle domande dei suoi clienti esterni, con conseguente scarso livello di servizio.**
- Tecnologia dell'informazione
- Risorse umane
- Gestione delle strutture
- Consulenza
- Operazioni

Perché monitorare la soddisfazione dei clienti interni?

- Migliorare le prestazioni dell'organizzazione.
- Migliorare le competenze del servizio clienti all'interno dell'organizzazione.
- Migliorare gli standard di lavoro e l'erogazione dei servizi.
- I clienti interni sapranno che l'organizzazione si preoccupa per loro.
- Si sentono apprezzati.
- Se curati, si prenderanno cura dell'organizzazione e porteranno più clienti esterni.
- L'organizzazione impara molto.
- I clienti sanno che i loro pensieri sono ascoltati.

Come monitorare la soddisfazione dei clienti interni?

Feedback

Rispondere alle richieste di informazioni

Monitoraggio delle vendite e della contabilità

Stadistica dei clienti

Numero di reclami

Verifica della richiesta di miglioramenti

Monitoraggio delle percezioni dei clienti

Raccolta e valutazione del feedback:

Suggerimenti e-mail
Recensioni
Forum

Come garantire la soddisfazione del cliente interno

- Definire aspettative chiare
- Organizzate riunioni individuali, di tutto il personale o interdipartimentali per presentare le vostre priorità a persone o gruppi specifici.
- Anticipare le aspettative dei clienti interni
- Una comunicazione chiara delle priorità ai clienti interni è essenziale per il funzionamento efficiente di un'azienda.
- La comprensione delle aspettative dei clienti interni può migliorare il flusso di lavoro.

The background of the slide is a blurred office scene with three people in business attire. A large, stylized red brain graphic is overlaid on the right side of the image, with red liquid dripping down from it. A semi-transparent rounded rectangle contains the list of metrics.

1) Net Promoter Score: domande su scala

**2) Punteggio dello sforzo del cliente:
d'accordo/disaccordo**

**3) Punteggio di soddisfazione del cliente:
domande**

Lo scopo e il valore di una procedura di reclamo interna sono.

- Garantisce che i reclami siano considerati in modo equo e trattati subito entro i tempi concordati.
- Aiuta a risolvere i reclami in modo costruttivo senza danneggiare le relazioni.
- Promuove buone pratiche occupazionali
- Favorisce l'armonia sul posto di lavoro
- Contribuisce a ridurre il bullismo, le molestie e la vittimizzazione sul lavoro
- Migliora la fidelizzazione dei dipendenti
- Aiuta l'organizzazione a identificare le aree di debolezza

Le migliori pratiche di assistenza ai clienti interni

Il caso di HCL - Prima i dipendenti, poi i clienti

- *Prima i dipendenti, poi i clienti: ribaltare la gestione convenzionale, Vineet Nayar*
- Accesso alle informazioni finanziarie per i dipendenti
- Le valutazioni a 360 gradi per i manager.
- Responsabilizzare i dipendenti in prima linea.
- Il portale dei valori: Un sistema che consente a tutti i dipendenti dell'azienda di proporre suggerimenti per il cambiamento.

I CLIENTI ESTERNI SONO LE PERSONE CHE ACQUISTANO I NOSTRI PRODOTTI E servizi.

Un soggetto che utilizza o è direttamente interessato dai prodotti/servizi di un'azienda:

- i clienti, quelli che scambiano denaro per beni e servizi, e i consumatori, quelli che utilizzano effettivamente il prodotto
- e gli stakeholder, ovvero le persone che subiscono l'impatto delle attività aziendali.

Competenze essenziali per un operatore dell'assistenza clienti di successo.

- Pazienza.
- Attenzione.
- Capacità di comunicazione chiara (orale e scritta).
- Conoscenza del prodotto o del servizio.
- Capacità di usare un "linguaggio positivo"
- Capacità di agire/autoregolarsi.
- Capacità di gestione del tempo.
- Capacità di "leggere" i clienti.
- Una presenza rassicurante.
- Focus orientato agli obiettivi.
- Capacità di gestire le sorprese.
- Abilità di persuasione.
- Tenacia.
- Capacità di chiusura.
- Disponibilità a imparare



Cosa dire e cosa non dire

Evitiamo di dire	Preferiamo dire
Ti sbagli	La cosa giusta è..
No ... non si può fare	È possibile se ń Quello che si sta facendo è..
Non posso	Potrei se
Non sono d'accordo	Sono d'accordo con te ma...
Non si può...	Potete essere serviti con.

- Accogliere il cliente di buon umore
- Creare relazioni di fiducia e cooperazione
- Migliorare il loro stile di vita e la loro produttività, essere la loro prima scelta
- Superare le loro aspettative e soddisfare le loro esigenze

L'empatia è il nostro tentativo di metterci nei panni di un'altra persona e di capire il mondo attraverso i suoi occhi.

Come?

- Pratico l'ascolto attivo
- Mi metto nei panni dell'altro
- Esprimo le mie emozioni
- Interpreto sentimenti ed emozioni

- Velocità e sforzo
- Facilità
- Conoscenza degli oggetti
- Il prodotto
- Esperienze personalizzate in base alle mie esigenze
- Soddisfare le aspettative
- Fornire soluzioni e assistenza
- Integrità
- L'empatia
- Servizio post vendita

Esperienza online

- E-shop
- Media sociali
- Newsletter
- Servizio clienti online

Garanzia

- Comprende la cortesia, l'affidabilità e la sicurezza.
- Conoscenza del personale
- Capacità di ispirare fiducia e sicurezza

Reattività

- Disponibilità del personale a servire il cliente e a fornire un servizio di alta qualità

Tangibili

- Infrastrutture edilizie
- Attrezzatura
- Presentazione del personale

Affidabilità

- Omogeneità e stabilità
- Qualità
- Implementazione del servizio al momento giusto senza degrado della qualità

Dopo le vendite

- Contatto
- Gestione dei problemi
- Controproposta
- Garanzia

Quali sono i vantaggi per l'organizzazione/azienda?

Clienti felici
e
soddisfatti

Clienti
fedeli

Why do customers leave a company



RACCOGLIERE E VALUTARE IL FEEDBACK ATTRAVERSO.

- Box suggerimenti
- Libro dei commenti
- Schede di feedback o di valutazione
- Questionari
- Procedura di reclamo
- Gruppi di discussione

1. Raccogliere i dati
Foglio di calcolo

2. Categorizzare il feedback

- Tipo di feedback
- Tema del feedback
- Codice di feedback

3. Ottenere una rapida panoramica

4. Codificare il feedback

5. Affinare la codifica

6. Calcolare la popolarità di ciascun codice

7. Riassumere e condividere



Quale dei due è corretto?
E-EUPA_LO_4.6_4.7_M_001

- I clienti interni non necessariamente acquistano i prodotti o i servizi offerti dal loro datore di lavoro.
- Anche la relazione con il cliente interno gioca un ruolo fondamentale per il successo dell'azienda.
- Una persona che non lavora bene con il servizio clienti può avere maggiori difficoltà a effettuare ordini o a ottenere risposte alle domande dei suoi clienti esterni, con conseguente scarso livello di servizio.

Competenze essenziali per un operatore dell'assistenza clienti di successo.

- Pazienza.
- Attenzione.
- Capacità di comunicazione chiara (orale e scritta).
- Conoscenza del prodotto o del servizio.
- Capacità di usare un "linguaggio positivo"



BEN FATTO

Hai completato l'Unità 4.4



**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.

