

Lato cliente



Call center e Sportelli

Multiservizi, in un'ottica di valorizzazione del personale del Call Center e degli Sportelli al Cliente - attori chiave nel processo di erogazione del servizio - organizza un corso finalizzato a rafforzare la gestione del rapporto con i clienti.

L'intervento di formazione, realizzato con la collaborazione di Doing Network, prevede sessioni in aula e affiancamenti individuali. L'attività in aula sarà centrata sulla comprensione delle dinamiche nella relazione tra le persone e ad approfondire le tecniche per gestire quelle situazioni che possono creare delle tensioni nell'operatore.

Gli elementi per una comunicazione efficace, la conoscenza di sé e dell'altro, la gestione delle situazioni conflittuali, sono alcuni dei temi che verranno trattati nel corso.

La fase di affiancamento vuole invece sostenere l'operatore, attraverso un concreto supporto sul campo, nell'analisi dei propri punti di forza e delle criticità che si devono affrontare nel processo di comunicazione col cliente.

Il corso, di due giornate più l'affiancamento individuale, inizierà a maggio per concludersi a giugno 2008.