

Customer care e customer experience: come creare relazioni di valore

Strategie di Mercato Eco Digitali avanzato per logistica, energia/ambiente

Operazione Rif. PA 2024-23332/RER/5 Green e Digitale per i servizi avanzati alle imprese: logistica, energia/ambiente approvata con delibera DGR 119/2025 del 03/02/2025 e realizzata grazie ai Fondi europei della Regione Emilia-Romagna.



Costo

Gratuito

Durata

24 ore

Sede

Online

Settori

Comunicazione, Marketing e commerciale

Destinatari

Persone

Tipologie

Per occupati, Per disoccupati

Termine iscrizioni

05/08/2025

Data inizio

02/09/2025

Data fine

22/09/2025



Obiettivi

Il corso presenta le tecniche della customer care, permetterà di acquisire competenze pratiche per gestire efficacemente le relazioni con i clienti, sviluppare abilità di comunicazione, problem solving e gestione delle emozioni, consentirà di implementare strategie di fidelizzazione e miglioramento continuo.

Destinatari

Potranno essere ammessi al progetto persone residenti o domiciliate in regione Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività, che hanno assolto l'obbligo di istruzione e il diritto e dovere all'istruzione e formazione, indipendentemente dalla condizione nel mercato del lavoro che necessitano di acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità al mercato del lavoro. Non sono ammissibili i dipendenti assunti da Pubbliche Amministrazioni con contratti a tempo indeterminato.

Requisiti di accesso

I requisiti formali saranno dichiarati dai candidati al momento dell'iscrizione mediante autodichiarazione dei requisiti formali in possesso. I requisiti sostanziali verranno verificati attraverso i curricula vitae, per accertare il possesso delle conoscenze e competenze minime per frequentare con successo il progetto formativo e garantire un accesso il più possibile inclusivo e non limitante. I percorsi si avvieranno solo al raggiungimento del numero minimo di 8 partecipanti, che hanno formalizzato la propria volontà di accedere al percorso attraverso la sottoscrizione della scheda di iscrizione al corso.

Contenuti del corso

- Introduzione alla Customer Care - cos'è la customer care e perché è strategica per il business
- Comunicazione efficace con il cliente: tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- Gestione delle conversazioni difficili - l'importanza del tono di voce e del linguaggio positivo
- Gestione delle lamentele e dei reclami - tecniche di negoziazione e problem solving
- Customer satisfaction e fidelizzazione
- Soft skills e gestione delle emozioni

Modalità e criteri di selezione

La selezione si attiverà esclusivamente qualora il numero di candidati risultasse superiore al numero di posti disponibili.

Attestato

Al termine del percorso è previsto il rilascio di un attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

Il corso è gratuito in quanto cofinanziato con risorse del Fondo Sociale Europeo PLUS 2021-2027 e della Regione Emilia Romagna.

Calendario

Le lezioni si terranno dalle 9:00 alle 13:00 nelle seguenti date:

- 02 settembre
- 04 settembre
- 09 settembre
- 11 settembre
- 16 settembre
- 22 settembre

Sede del corso

Online

Referente

Maura Basco | Email: basco@cnafoer.it | Telefono: 05211727512