

---

# CHAT EXPERIENCE - VERSIONE WEBINAR

---

BUSINESS SKILLS

## DESCRIZIONE

È un corso pratico centrato sulle tecniche di gestione in chat dei Clienti, teso a: rafforzare e sviluppare la capacità di comunicare efficacemente e di utilizzare al meglio la chat come strumento di lavoro; aumentare la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo nella gestione del Cliente; migliorare l'approccio e l'efficacia relazionale con il Cliente

## PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

- Apertura lavori e raccolta aspettative dei partecipanti;
- Le mie sfide, i miei obiettivi in operativo
- Consapevolezza del ruolo nella relazione con il Cliente
- Valorizzare la mia professionalità e l'immagine aziendale
- Scenari di mercato in merito all'uso della chat come canale di gestione Clienti
- Tecniche di gestione efficace della Chat
- L'uso della Chat all'interno del Customer Journey
- Laboratorio esperienziale sull'utilizzo della chat;
- Debrief su casi concreti emersi dal laboratorio
- Chiusura lavori

## DOCENTI

NICOLA TOMMASINI – Docente senior con diversi anni di esperienza nella gestione di Contact Center evoluti e nell'erogazione di corsi di formazione dedicati alla gestione della relazione del Cliente

## DESTINATARI

Operatori Outbound e Inbound, Telemarketing Specialist, Teleselling Specialist e chiunque utilizzi il Chat come strumento di lavoro

## NOTE

Il corso si divide in due lezioni.

### ORARI DELLE LEZIONI

Ore 9:00 – 9:15 Collegamento e prove tecniche

Ore 9:15 Formazione

Ore 11:00-11:15 Break

Ore 11:15 – 12:45 Formazione

Ore 13:45 Conclusione

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione e le slide del docente il giorno prima del corso.

## REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono (per eventuali domande che potrebbero comunque essere effettuate via live chat)

## REFERENTI

**Davide Inclimona** (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)

**Stefano Colognesi** (stefano.colognesi@assolombarda.it / Cell: 345 8674 646 )

## DATE E PREZZI

**ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA**