

## ADDETTO AL CUSTOMER CARE CON LINGUA INGLESE

### Programma

**Obiettivo del corso:** L'obiettivo del corso è quello di formare personale in grado di gestire il cliente con efficacia ed efficienza per soddisfarne le esigenze, mantenere un atteggiamento positivo nei riguardi di un cliente esigente e saper comunicare e assistere il cliente anche in lingua inglese  
Verranno trasferite inoltre nozioni sulla normativa sicurezza e salute sul luogo di lavoro

#### **Modulo 1: Gestione del cliente (12 ore)**

Il ruolo del customer care

Comunicazione efficace

Tecniche di accoglienza della clientela

Il rapporto col cliente

L'identificazione dei bisogni del cliente

Gestire la richiesta/ reclamo del cliente

Presentare le soluzioni al cliente

Principi di customer satisfaction

#### **Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese (28 ore)**

Presentation

- Presentare brevemente sé stessi e l'azienda

Grammar: tempi passati, presenti

Vocabulary: essential language

Accoglienza

- In un luogo esterno (es. aeroporto)

- In ufficio e al telefono

Grammar: Modal verbs, connectors.

Vocabulary: essential language, break ice speech

Telefonata

- Presentare brevemente l'azienda e sé stessi

- Fissare appuntamenti, fare richieste, sales promotion

Grammar: tempi passati, presenti e futuri.

Vocabulary: essential language

Corrispondenza commerciale

- Scrivere e/o rispondere a mail

- Inoltare richieste, fissare appuntamenti, richiedere documenti e/o dettagli

Grammar: IF clauses

Vocabulary: essential language

Gestione del reclamo

- Gestire il reclamo telefonico e via mail

- Raccogliere le informazioni necessarie alla gestione del reclamo

Grammar: Gerunds and infinitive  
Vocabulary: essential language

Metodi di pagamento

- Conoscere i più noti metodi di pagamento
- Richiedere un pagamento e/o lettera di sollecito

Grammar: prepositions

Vocabulary: essential language

Role play e/o esercitazioni pratiche per ogni contenuto affrontato.

**Modulo 3: Sicurezza generale (4 ore)**

**Modulo 4: Diritti e doveri (4 ore)**

**Durata Corso: 48 ore**

Attestati: Attestato di frequenza rilasciato al raggiungimento del 70% delle ore frequentate

Date	Modulo
08/04/2021	<b>Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese</b>
09/04/2021	<b>Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese</b>
12/04/2021	<b>Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese</b>
13/04/2021	<b>Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese</b>
14/04/2021	<b>Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese</b>
15/04/2021	<b>Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese</b>
16/04/2021	<b>Modulo 2: Basi grammaticali in lingua inglese</b>
19/04/2021	<b>Modulo 1: Gestione del cliente</b>
20/04/2021	<b>Modulo 1: Gestione del cliente</b>
21/04/2021	<b>Modulo 1: Gestione del cliente</b>
22/04/2021	<b>Modulo 3: Sicurezza generale</b>
23/04/2021	<b>Modulo 4: Diritti e doveri</b>