

## ADDETTO CUSTOMER CARE IN LINGUA INGLESE

**Obiettivo del corso:** Il corso si pone l'obiettivo di trasferire le competenze per l'addetto al customer care con l'utilizzo della lingua inglese.

Con particolare focus sulle capacità comunicative, essere in grado di accogliere e gestire le esigenze del cliente e saper fornire risposte soddisfacenti.

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

Il ruolo del customer care

Tecniche di accoglienza della clientela

Il rapporto col cliente

L'identificazione dei bisogni del cliente

Gestire la richiesta/ reclamo del cliente

Trattare i casi difficili: clienti aggressivi o chiacchieroni, domande particolari, etc.

Presentare le soluzioni al cliente

Principi di customer satisfaction

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

Accoglienza del cliente e saluti

Chiedere e dare informazioni

Present Simple, Present continuous

Inoltrare e rispondere ad una richiesta

Presentation

Telephoning

Avverbi di frequenza, some/any/no, present perfect

Gestire le lamentele e offrire alternative

Verbi modali e connettori del discorso

Preposizioni di tempo, spelling, frasi utili

Imperativo, Past simple, futuro frasi utili

Domande/risposte con wh- e how, verbi modali, preposizioni di luogo

Informare i clienti relativamente a problematiche

Diversi metodi di pagamento, richieste di fatture ed errori

Costruzione di frasi complesse

Reading, Esercitazioni pratiche e role play per ogni attività

**Durata Corso: 40 ore**

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