



# Customer Service I

## EQF Level 4

Il corso fornisce gli elementi base del Customer Service. Chi partecipa al corso sarà in grado di conoscere le logiche generali della materia e il suo "campo d'azione", di avere dimestichezza con il linguaggio specialistico per poter interloquire con gli "addetti ai lavori", di contestualizzare le proprie conoscenze se limitate a un solo aspetto della materia.

### Obiettivi del corso

- Capire le procedure del Customer Service
- Usare i Key Performance Indicators (KPIs) per misurare e valutare il Customer Service
- Comprendere la comunicazione con i clienti multicanale
- Comprendere le funzionalità chiave del sistema Customer Relationship Management (CRM)

### Contenuti del corso

- Introduzione generale e inquadramento del Servizio al cliente come parte del processo complessivo di Supply Chain
- Concetti di base del Customer Service e KPI:
  - Cosa si intende per servizio al cliente
  - Qual è la relazione tra servizio al cliente e processo logistico
  - Quali i principali fattori del servizio al cliente la cui soddisfazione dipende dal processo logistico
  - Come si misura il livello di servizio al cliente
  - Come si misura la qualità "percepita" del servizio
  - Come mettere in relazione costo e servizio per definire la strategia logistica
- Esercizi e esempi pratici in aula

**Luogo:** via Cornalia 19, Milano

**Orario:** 9:15 -17:45

#### ISCRIZIONE EARLY BOOKING

Costo scontato per i **non Soci:** **427 € IVA inclusa** invece di 488 € IVA inclusa

Costo scontato per i **Soci:** **366 € IVA inclusa** invece di 427 € IVA inclusa

Costo scontato per i **Soci Junior:** **244 € IVA inclusa**

#### La quota comprende:

la dispensa del corso

l'attestato del corso

due coffee break e il pranzo