

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
- Comprende la comunicazione con i clienti multicanale
- Comprende 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 ed esempi pratici in aula