

## CUSTOMER SERVICE II

EQF LEVEL 6

Il corso fornisce gli elementi di secondo livello relativi alla gestione dell'organizzazione del Customer Service. Chi partecipa al corso sarà in grado di conoscere le logiche di implementazione di una politica di customer service e del suo "campo d'azione", di prendere coscienza dell'importanza dell'organizzazione aziendale del reparto assistenza clienti, del linguaggio specialistico relativo ai livelli di servizio e di approfondire le proprie conoscenze sull'importanza di un sistema di CRM Aziendale.

### OBIETTIVI DEL CORSO

- Implementare una politica di servizio clienti
- Istituire un'organizzazione di assistenza al cliente
- Definire e implementare gli indicatori KPI per migliorare il servizio clienti
- Selezionare ed implementare un sistema IT appropriato come il sistema CRM

### CONTENUTI DEL CORSO

- L' inquadramento del Servizio al cliente come parte del processo complessivo di Supply Chain
- Implementare una politica del servizio clienti:
  - La formazione della politica di servizio al cliente
  - Definire il target desiderato del servizio clienti interni ed esterni alla propria organizzazione
  - Definire e implementare gli indicatori KPI per migliorare il servizio clienti
- Istituire un'organizzazione di assistenza a cliente:
  - Ruoli e responsabilità all'interno del CS
  - Quale l'organizzazione aziendale ottimale per il vostro CS
- Selezionare ed implementare un sistema IT appropriato come il sistema CRM
  - I vantaggi del CMR: perchè le aziende dovrebbero investire in questo software
  - I principi per il successo di una efficiente ed efficace implementazione CRM