

Customer Care Excellence: progettazione dell'assistenza e gestione del cliente

DURATA CORSO: 20

AMBITO: MARK Marketing, vendite, comunicazione e statistica

CODICE COMPETENZA: MARK.24.04.09.RA1 Sviluppare modello di assistenza clienti

DESCRIZIONE DEL CORSO

Il corso risponde all'esigenza delle imprese di trasformare il Customer Care da funzione di risposta ai problemi a sistema organizzato e strategico di gestione della relazione con il cliente, capace di generare valore, fidelizzazione e competitività. La moltiplicazione dei canali di contatto digitali e tradizionali, le crescenti aspettative dei clienti e la necessità di garantire un'esperienza uniforme nei diversi punti di contatto richiedono competenze specifiche per integrare la centralità del cliente con processi di assistenza efficaci e strutturati. Il percorso mira a fornire a responsabili commerciali, addetti al customer service e referenti marketing metodologie e strumenti per progettare un modello di assistenza adeguato alle esigenze aziendali, definendo flussi di contatto, responsabilità, procedure, canali e indicatori di monitoraggio.

L'obiettivo formativo è sviluppare la capacità di mappare la Customer Journey, individuare i momenti più significativi nella relazione con il cliente e progettare i processi di presa in carico, gestione delle richieste, escalation e follow-up in un'ottica omnicanale. Il corso approfondisce inoltre le tecniche di comunicazione efficace, ascolto attivo ed empatia, insieme alle metodologie per gestire reclami e disservizi in modo assertivo e recuperare la soddisfazione del cliente. Un'ulteriore finalità è acquisire competenze nella definizione e nell'utilizzo degli indicatori di prestazione del servizio (KPI), tra cui CSAT, NPS, risoluzione al primo contatto (First Contact Resolution) e tempi di attesa, per monitorare i risultati e promuovere il miglioramento continuo.

Il corso ha una durata complessiva di 20 ore e si sviluppa attraverso una sequenza didattica orientata all'applicazione pratica:

- Strategia di Customer Care: analisi del posizionamento aziendale e del ruolo dell'assistenza nella relazione con il cliente.
- Modelli di assistenza e processi omnicanale: confronto tra i diversi modelli di caring e mappatura dei processi e dei punti di contatto.
- Comunicazione e gestione dei reclami: tecniche di comunicazione efficace, ascolto attivo e gestione delle situazioni complesse.
- KPI e miglioramento del servizio: definizione degli indicatori di performance e monitoraggio dei risultati.
- Project work: progettazione di un modello di assistenza applicato a un caso aziendale reale.

DESTINATARI

I destinatari del percorso sono lavoratori occupati di imprese aderenti a Fondimpresa, di diversa età e anzianità di servizio, appartenenti a diverse categorie professionali.

Il corso si rivolge a dipendenti delle aree customer care, assistenza clienti, vendite e marketing, interessati a sviluppare competenze nella progettazione e gestione dei modelli di assistenza, nell'organizzazione dei processi di contatto omnicanale, nella comunicazione efficace e nella gestione dei reclami. Il percorso è inoltre rivolto a chi desidera acquisire strumenti per monitorare la qualità del servizio e migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

Non è richiesto uno specifico titolo di studio. Prima dell'avvio del percorso saranno organizzati incontri con le imprese interessate per analizzare i fabbisogni formativi e favorire la composizione di gruppi omogenei. Ai partecipanti sarà inoltre proposta una scheda di autovalutazione delle competenze in ingresso, utile a rilevare le conoscenze e le esperienze maturate nell'assistenza clienti e nella gestione delle relazioni con il pubblico e a orientare le attività formative.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Il corso si sviluppa attraverso sessioni di apprendimento centrate sui processi di lavoro ed analisi operativa d'impresa, erogabili sia in presenza fisica (in spazi idonei e conformi alle norme sulla sicurezza) sia, in tutto o in parte, attraverso la FAD Sincrona, in conformità all'Avviso 4/2026 e alle relative Linee Guida gestionali. L'approccio si basa sul learning by doing e sul lavoro guidato su casi e processi reali aziendali (project work). Il docente opera come facilitatore, guidando i discenti nell'analisi delle criticità e nella definizione di soluzioni applicative. L'iter si apre con un "patto d'aula" iniziale per allineare aspettative e contesti reali. La modalità garantisce un apprendimento esperienziale ad alto impatto applicativo.

CERTIFICAZIONE DEGLI ESITI

È previsto il rilascio di un'attestazione rafforzata delle competenze attraverso un processo in coerenza con il D.Lgs. 13/2013, il D.M. 115/2024 e l'Allegato 12 dell'Avviso 4/2026.