



**TALIA CORSI**  
FORMAZIONE PROFESSIONALE CONTINUA

Interazione  
con i Clienti

[italiacorsi.it](http://italiacorsi.it)

# Interazione con i Clienti



**DURATA: 30 minuti**

**MODALITÀ: e-learning**

## DESTINATARI

Persone che desiderano sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti.

## TEST INTERMEDI

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati.

## SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

## OBIETTIVI

Non rendersi conto dell'importanza dell'assistenza clienti e di una comunicazione efficace può aumentare l'insoddisfazione dei clienti. Questo corso fornisce preziosi consigli su come migliorare le interazioni con i clienti, suggerendo, ad esempio, modi per superare le barriere alla comunicazione ed esprimersi in modo efficace, prestando attenzione ai segnali vocali, ascoltando in modo attivo e usando parafrasi per mostrare che le esigenze del cliente sono state comprese.

## PROGRAMMA

Al termine della lezione sarai in grado di:

- classificare gli esempi di comunicazione come formale o informale
- identificare metodi per superare le barriere a una comunicazione efficace
- riconoscere le competenze richieste per una conversazione efficace
- abbinare segnali vocali positivi e negativi agli esempi
- identificare i fattori che contribuiscono ad un ascolto efficace abbinare i comportamenti di mirroring coinvolti nell'ascolto attivo alle loro caratteristiche
- identificare i vantaggi derivanti dall'uso di tecniche per parafrasare
- usare le capacità di comunicazione verbale in modo efficace nell'ambito dell'assistenza clienti