Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

REGIONE LAZIO

Garanzia Occupabilità Lavoratori

Gestione del cliente tramite CRM - 300 ore

Programma GOL Lazio - Percorso 3 | Reskilling - Gestione del Cliente tramite CRM - 300 ore

Obiettivi del corso

Il corso è finalizzato a trasferire competenze tecnico operative per l'utilizzo del software gestionale CRM per costruire un dialogo con l'IT.

Obiettivo finale è la realizzazione di un sistema informatico in relazione al cliente, che sia conforme alla struttura aziendale e compatibile e integrabile con gli altri sistemi già in uso.

Tra le competenze in uscita: la progettazione della Customer Experience per ottenere un vantaggio competitivo duraturo, la definizione del database per scegliere il CRM migliore.

Requisiti d'accesso

Licenza media

Durata

300 ore

Modalità

50% FAD e 50% in aula

Temi principali del programma didattico

- Gestione delle relazioni con il cliente
- Fondamentali psicologici delle dinamiche relazionali relative alle differenti tipologie di cliente e contenuto della comunicazione
- Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico
- Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR
- Basi di uso ed interazione in Internet
- Elementi di sicurezza digitale