

# Intrattenere il cliente

## qualifica Responsabile di sala (Maitre)

ID 1020

### CONOSCENZE BASE

- Psicologia del cliente;
- Comunicazione efficace;
- Gestione del tempo;
- Gestione dello stress;
- Tecnologia e strumenti utilizzati nel supporto ai clienti e imparare a utilizzarli in modo efficace.

### ABILITÀ

- Sviluppare empatia e capacità di mettersi nei panni del cliente per comprendere meglio le loro esigenze e preoccupazioni;
- Migliorare le abilità di risoluzione dei problemi per affrontare in modo efficace le sfide e le lamentele dei clienti;
- Acquisire competenze di negoziazione per gestire le aspettative dei clienti in modo soddisfacente per entrambe le parti;
- Collaborare con colleghi e altri dipartimenti per risolvere le questioni dei clienti in modo efficiente e collaborativo;
- Essere in grado di adattarsi rapidamente a nuove situazioni e cambiamenti nelle esigenze dei clienti.

**Livello di accesso** Qualifica professionale

**Durata** 40 h

**Modalità di svolgimento** 50% aula + 50% laboratorio esterno



Visita la pagina sul nostro sito dedicata alla misura **GOL Lombardia**