

Area comune

Tecnico esperto customer care

Agenzia formativa: TimeVision Srl

ID 11304

OBIETTIVI

- Sviluppo del modello di customer care
- Definizione e gestione dei servizi di customer care
- Monitoraggio e valutazione del processo di customer care

DESCRIZIONE DEL CORSO

Il tecnico esperto customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni,. Sviluppa il modello di assistenza ai clienti e definisce il sistema di accoglienza a assistenza tecnica al cliente, gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o help desk che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio.

Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. Infine, si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio. Questa figura opera generalmente come dipendente, all'interno degli uffici customer care di grandi aziende oppure all'interno di società di servizi specializzate che gestiscono l'assistenza post vendita per conto delle aziende produttrici, e si relaziona con il management ed i responsabili dei reparti vendita.

Livello di accesso Licenza media + Qualificazione EQF 3

Durata 250 h

Modalità di svolgimento 175h DAD + 75h Laboratorio

Sede C.so Alcide De Gasperi, 169, Castellammare di Stabia (NA)



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