

Team leader e responsabile customer service

Gestire risorse e processi per garantire un servizio eccellente

★★★★☆ 4,3/5 (33 avis)

👤 Presenziale



2 giorni (16 Ore)

Open : 1.670,00 € +IVA

WebCode: 4.1.62

Packaged in azienda : 3.680,00 € +IVA +10% di
Project Management (Quota riferita ad un gruppo
di 10 pax max)

Customized : Su richiesta

Il Customer Service è la risorsa a disposizione di un'azienda per mantenere, consolidare e valorizzare il **legame con il mercato** e per garantire il raggiungimento di obiettivi di massima soddisfazione del cliente. Le elevate competenze relazionali e tecniche sono un tratto distintivo del responsabile del customer service. Il corso fornisce tutte le **competenze chiave**, hard e soft, per un'efficace gestione del servizio: strumenti per pianificare le strategie e le attività operative, leve di coordinamento e supervisione del proprio team, focus sul perseguimento degli obiettivi aziendali, gestione dello stress e sviluppo della motivazione del team.

La formazione prevede inoltre un breve affondo rispetto a come l'AI possa essere un valido alleato nel migliorare i risultati e l'attività di un customer service.

A chi è rivolto

- Team Leader e Responsabili Customer Service
- Team Leader e Supervisor di Call Center e Contact Center
- Figure di staff con responsabilità di gruppi di servizio clienti interni o esterni

Programma

Servizio al cliente e fattori chiave di successo del servizio

- I pilastri funzionali del Customer Service: orientamento al mercato e soddisfazione del cliente
- Customer centricity: l'importanza della relazione con il cliente
- Le dimensioni del servizio al cliente: aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, capacità di rassicurare, empatia
- Touch Point e momenti della verità: definire il Customer Experience Journey

Responsabile Customer Service: ruolo, metodi e strumenti

- Componenti e responsabilità di ruolo
- Essere manager, expert, coach e leader: il match vincente delle competenze
- L'eccellenza funzionale: acquisire e consolidare il giusto mix di competenze tecniche, gestionali, specialistiche e relazionali

Organizzare e gestire l'attività del customer service

- Le 4 attività manageriali fondamentali: conoscenza e analisi, definizione degli obiettivi, pianificazione, monitoraggio
- L'importanza di conoscere il cliente e la Customer Database Analysis
- Determinare obiettivi SMART per una gestione efficace ed efficiente delle attività distintive del servizio clienti
- Pianificare il Customer Service: mappare le attività, definire i processi, assegnare compiti e responsabilità
- Monitoraggio: definire i KPI, analizzare la reportistica e individuare azioni correttive
- Inbound e outbound: impatti su organizzazione e persone

La leadership espressa dal Responsabile Customer Service

- Adattare lo stile di management: la leadership situazionale
- Assertività e comunicazione assertiva
- Definizione e condivisione degli obiettivi e impostazione del lavoro di squadra
- Creatività e pensiero laterale

Gestire e motivare il team

- Gestire le differenze e valorizzare le performance nel quotidiano
- Il valore del colloquio e del responding
- Tecniche di affiancamento: strumenti del manager coach
- 4 strumenti di supporto ai collaboratori per un'efficace comunicazione con i clienti: script, FAQ, format gestione obiezioni, brief informativo
- Motivazione e self-empowerment: le leve per far crescere il team

La gestione dello stress

- Differenza fra stress e ansia
- Stress e produttività: la curva del rendimento
- La gestione del tempo e la definizione delle priorità

Il connubio Intelligenza Emotiva/Intelligenza Artificiale per la gestione del team e per il perseguimento della customer satisfaction



Obiettivi del corso

- Ottimizzare l'organizzazione dell'attività del Customer Service: orientamento a obiettivi e risultati
- Elaborare procedure operative efficaci
- Creare e introdurre innovazione e cambiamento
- Definire e gestire i livelli di servizio e gli indicatori per misurarli
- Essere un leader per creare un gruppo motivato e collaborativo
- Gestire le relazioni con attori esterni al team (es. top management, stakeholder, etc.)
- Saper gestire lo stress proprio e dei collaboratori



Esercitazioni

- Individuare scopo/missione e job description relativa al proprio ruolo
- Esercitazioni per acquisire maggiore consapevolezza della propria comunicazione verbale e non verbale
- Test per verificare le caratteristiche del proprio stile di leadership e assertività
- Role playing colloqui di feedback con i propri collaboratori
- Role playing come gestire una riunione per monitorare l'andamento del Customer Service



Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

Milano

dal 15 giu al 16 giu

dal 21 set al 22 set

Online

dal 20 lug al 23 lug

- dal 20 lug al 20 lug
- dal 23 lug al 23 lug

dal 16 nov al 19 nov

- dal 16 nov al 16 nov
- dal 19 nov al 19 nov