New

Customer Relationship: il valore umano

Empatia e relazione per una customer experience che fidelizza

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 1 giorno (8 Ore)
Durata online : 1 giorno (6.5 Ore)

Open : 1.040,00 € +IVA
Packaged in azienda : 2.000,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: 9691

Mentre l'intelligenza artificiale (AI) trasforma le interazioni con i clienti, come possono le organizzazioni offrire un servizio all'altezza delle aspettative sia dei clienti sia degli utenti? E se questa trasformazione fosse anche un'opportunità per rendere ancora più strategico il ruolo di chi lavora a contatto con i clienti?

La capacità di costruire relazioni, dimostrare empatia e gestire con tatto situazioni delicate o complesse è un vantaggio competitivo sempre più importante. Il programma esplora i punti di forza e i limiti dell'AI nelle relazioni con i clienti e aiuta i partecipanti a sviluppare le competenze umane necessarie per offrire supporto, rassicurare e costruire relazioni durature, anche nelle situazioni più critiche.

Un'occasione per valorizzare ciò che la tecnologia non può sostituire: l'intelligenza emotiva, l'ascolto empatico e la qualità di una relazione umana autentica.

A chi è rivolto

Chiunque si occupi delle relazioni con i clienti o con gli utenti di un servizio.

Programma

Prima | Attività e-learning per prepararsi alla formazione

- Definisci i tuoi obiettivi di apprendimento

Durante

Identificare le diverse esigenze e aspettative di clienti e utenti dei servizi

- Comprendere l'importanza del contatto umano: passare dall'erogazione di un servizio alla valorizzazione dell'esperienza del cliente
- Riconoscere il bisogno di rassicurazione, comprensione e ascolto attivo
- Individuare quando clienti e utenti hanno bisogno di sentirsi ascoltati, soprattutto nelle situazioni complesse o in cui la posta in gioco è alta

Bilanciare l'automazione delle relazioni con i clienti e l'interazione umana

- Individuare i punti di forza e i vantaggi dell'AI nelle relazioni con i clienti e gli ambiti in cui offre più valore
- Riconoscere le situazioni in cui l'interazione umana è essenziale, soprattutto nei contesti complessi o potenzialmente conflittuali
- Comprendere il valore dell'interazione umana in queste situazioni
- Comunicare attraverso tutte le dimensioni della propria presenza: verbale, vocale e non verbale.

Applicare tecniche di ascolto empatico per supportare clienti e utenti dei servizi

- Distinguere tra ascolto attivo e ascolto empatico
- Adottare l'approccio di ascolto più adatto a ogni situazione
- Ascoltare per comprendere, non per rispondere
- Utilizzare efficacemente la riformulazione
- Riconoscere e accogliere le emozioni di clienti e utenti dei servizi
- Esercitarsi a gestire situazioni complesse e conflittuali, tra cui aggressioni verbali, reclami e manifestazioni di insoddisfazione

Dopo | Attività e-learning per l'implementazione on the job

- Valuta ciò che hai appreso attraverso un test di verifica online



Obiettivi del corso

- Comprendere l'importanza della dimensione umana nelle relazione con i clienti.
- Valorizzare il proprio contributo umano a complemento dell'intelligenza artificiale.
- Rafforzare la qualità della propria presenza nelle situazioni complesse e conflittuali.



Pedagogia

- Programma breve e pratico per valorizzare il tuo contributo in un contesto di relazione con il cliente supportato dall'AI.
- Metodi e tecniche semplici per gestire efficacemente le situazioni complesse.
- Esercitazioni pratiche per sviluppare i comportamenti che fanno davvero la differenza nelle interazioni con clienti e utenti dei servizi.



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo
- La partecipazione a questo corso consente di ottenere **7 PDU nell'area Power Skills** ai fini del mantenimento della **certificazione PMP o PgMP**.

Pedagogia

- Programma breve e pratico per valorizzare il tuo contributo in un contesto di relazione con il cliente supportato dall'AI.
- Metodi e tecniche semplici per gestire efficacemente le situazioni complesse.
- Esercitazioni pratiche per sviluppare i comportamenti che fanno davvero la differenza nelle interazioni con clienti e utenti dei servizi.

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Milano

date 26 mag	date 27 ott

Online

date 7 lug	date 29 nov