



INVITO ALLA PRESENTAZIONE DI UN'OFFERTA FORMATIVA PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI DI FORMAZIONE CONTINUA 2021 PROPOSTA FORMATIVA

SOGGETTO PROPONENTE

Denominazione

EUREKA! SERVIZI S.R.L.

Indirizzo

VIA TODI 3 63900 Fermo (FM)

Presentazione del soggetto proponente

Il progetto Eureka! nasce come idea nei primi anni '90 a Milano quando Gianluca Santarelli, uno dei "pionieri" della neonata Facoltà di Scienze della Formazione in Università Cattolica, raduna colleghi, professionisti e consulenti esperti nella Formazione degli adulti per dare vita al primo nucleo dell'azienda.

Dal 1999 Eureka! CONSULTING realizza progetti di Formazione e Consulenza per la crescita delle Persone e delle Organizzazioni, costruendo percorsi "custom" facendo emergere potenzialità latenti, consolidando team di lavoro ad alta performance, studiando e sviluppando itinerari più idonei per il successo di ciascuna realtà organizzativa. Nel 2012 nasce Eureka! ACADEMY e al suo interno OrganizzAT, il primo Master in Italia di Analisi Transazionale in campo Organizzativo, impostato secondo i parametri definiti dall'EATA (European Association of Transactional ANALYSIS) e dall'ITAA (International Transactional ANALYSIS Association).

Eureka! ha contribuito all'implementazione delle RETI COMMERCIALI dei più prestigiosi brand mondiali sul territorio italiano: ING. DIRECT, CHE BANCA!, MOL, WILLIS TOWERS WATSON, EXTRABANCA, BMW, L'OREAL, KIA MOTORS, SKY ITALIA.

Dal 2006 supporta i clienti identificando i migliori supporti economici alla Formazione, soprattutto nell'ambito dei fondi paritetici interprofessionali, quali Fodimpresa, FBA, Forte; Fondir e Fondirigenti.

DETTAGLIO PROPOSTA

Titolo del percorso

LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DI COMUNICAZIONE PER LA GESTIONE DEL CLIENTE

Obiettivi e finalità

Le competenze comunicative rappresentano una delle fondamentali "capacità trasversali" necessarie nello svolgimento del proprio lavoro, qualunque sia il ruolo professionale ricoperto. La capacità di influenzare il nostro interlocutore, analizzare e risolvere le diverse situazioni sono capacità sempre più importanti e richieste a tutti i ruoli, nelle aziende odierne. In virtù di questa

evidenza, il corso propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Utilizzare la comunicazione per migliorare le relazioni con gli altri e raggiungere più facilmente i propri collaboratori

- Adattare il proprio stile comunicativo all'interlocutore favorendo la comprensione e il dialogo.

Una buona comunicazione è, dunque, una leva strategica essenziale per accelerare lo sviluppo dei processi, permettere di gestire percorsi legati ai cambiamenti organizzativi e sviluppare una cultura aziendale comune.

L'obiettivo del percorso formativo risulta essere quello di fornire ai partecipanti informazioni, conoscenze e strumenti in grado di migliorare la propria capacità di comunicazione nel contesto lavorativo, al fine di essere più efficaci e performanti.

DESTINATARI

Caratteristiche dei destinatari

Il progetto formativo è rivolto alle persone che in azienda sentono la necessità di rafforzare comportamenti strategici come la comunicazione efficace per una migliore gestione del lavoro. In modo particolare il percorso è rivolto a operatori call center e tecnici IT e a quelle funzioni legate alla comunicazione con cittadini, utenti e clienti in un contesto lavorativo caratterizzato da enormi volumi di informazioni, richieste di risposte repentine e innumerevoli relazioni, riemerge infatti la necessità di impadronirsi di tecniche di comunicazione volte alla gestione organizzativa e metodologie motivazionali. Per le moderne organizzazioni aziendali, e per i professionisti che vi operano, si confermano abilità indispensabili per conseguire gli obiettivi lavorativi e la soddisfazione professionale e personale la capacità di gestire e organizzare il proprio lavoro, il saper ascoltare e comunicare con efficacia sia tra colleghi che con i clienti.

Mansioni/Professioni

Il progetto formativo è destinato in modo particolare a tutti i lavoratori e liberi professionisti che operano in aziende profit e cooperative che hanno una propensione a lavorare con soggetti esterni. Sono destinatari del presente percorso formativo tutti coloro che sono chiamati a stabilire relazioni negoziali, risolvere conflitti legati allo sviluppo di un progetto e a sviluppare competenze di problem solving decisionale.

Competenze richieste in ingresso

Per le mansioni base non sono richieste particolari competenze in ingresso, per quelle di responsabilità si richiedono almeno tre anni di gestione del personale, conoscenze di comunicazione efficace, gestione base del conflitto e capacità problem solving.

AZIONE FORMATIVA

Articolazione del percorso

Il corso ha lo scopo di migliorare le capacità di comunicare a più vie, orientandole in funzione dell'interlocutore. Si svilupperà inoltre un modulo sull'acquisizione delle conoscenze e degli strumenti necessari alla gestione delle richieste del cliente e alla sua fidelizzazione e soddisfazione.

Il corso di formazione prevede la presenza di un docente senior con esperienza almeno decennale nella formazione manageriale alle imprese. Un percorso di carattere esperienziale che passando attraverso i temi classici della comunicazione, vuole in realtà trasmettere competenze superiori per una gestione sempre più complessa della comunicazione interpersonale e tra organizzazioni diverse. Nello specifico, gli argomenti trattati durante il corso saranno i seguenti:

- La gestione delle richieste del cliente
- Le diverse tipologie di clienti
- Come presidiare la customer satisfaction
- Best practises per migliorare la gestione della relazione con il cliente
- Gli strumenti al telefono: parole, paraverbale, ascolto attivo
- Autodiagnosi del proprio approccio al telefono: identificare i propri punti di forza
- La tecnica delle domande: quali e quando porle
- Argomentare per vendere
- Gestire obiezioni, dubbi e carenze di informazioni trasformandole in opportunità di vendita
- La gestione telefonica dei clienti disfunzionali: aggressivo, passivo, logorroico, pretenzioso
- La chiusura della telefonata: dall'accoglienza alla soddisfazione dell'altro in assenza di

ancoraggio visivo

- Il cross-selling
- Negoziare per mantenere una relazione generativa nel lungo termine
- Bilanciare concessioni e contropartite
- Finalizzare l'ingaggio del cliente
- La gestione dei reclami e di comunicazioni disfunzionali
- La capacità di ascolto
- Problem solving: come porre le domande necessarie alla comprensione del problema e chiedere feedback di conferma
- Le tecniche di argomentazione per gestire al meglio la comunicazione critica
- La chiusura del reclamo: come ottenere fidelizzazione

Metodologie e strumenti

La metodologia è blended, sia aula, sia FAD sincrona su piattaforma di condivisione, dove sarà garantita la tracciabilità della formazione. Questo per andare incontro alla particolare situazione epidemica del momento e permettere ai partecipanti di avere il massimo beneficio in termini di competenze acquisite col minimo rischio personale.

Sia nella modalità aula, sia nella modalità FAD sincrona verrà garantito un forte grado di interazione tra docente e partecipanti, grazie alle esercitazioni svolte ed ai lavori di gruppo che verranno assegnati. Verrà applicata una metodologia esperienziale, basata su casi reali accaduti e analisi di contesto. Verrà utilizzato lo strumento della narrazione come filo conduttore per la disamina delle tecniche di comunicazione e gestione del conflitto. Verrà fornito materiale didattico a tutti i partecipanti (slides e bibliografia)

Al termine del percorso verrà somministrato un questionario di gradimento.

Modalità erogazione e formazione

1) Aula

2) FAD Formazione a Distanza

Descrizione modalità erogazione e formazione

Nel caso specifico di questo corso verranno ammessi un massimo di 15 partecipanti, al fine di garantire una particolare attenzione all'apprendimento del singolo partecipante e sarà possibile se il caso utilizzare al 100% la modalità FAD sincrona, anche visto l'evolversi dell'emergenza Covid, garantendo l'opportuna tracciabilità della formazione.

Sono previste esercitazioni individuali e lavori di gruppo, momenti di osservazione e di auto addestramento, la costruzione di matrici comportamentali, test di autoanalisi delle proprie abilità e supporti al miglioramento. Tale modalità consente una costante autovalutazione e una valutazione da parte del docente che verrà oggettivizzata a fine modulo con la somministrazione di un test di verifica dell'apprendimento.

Verrà somministrato anche un questionario di gradimento

Durata del percorso in ore

32

Numero iscritti per edizione

15

Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione

1500.0

Modalità di certificazione

Attestazione degli elementi di competenza

Descrizione modalità di certificazione

Verrà somministrato un test iniziale per rilevare le conoscenze già in essere e per consentire al docente di tarare i contenuti sull'aula ed un test finale per rilevare il gap di conoscenze colmate, oltre che i colloqui col docente. L'attestazione delle competenze verrà rilasciata da Eureka! Servizi Srl, Ente Attuatore accreditato a Regione Lombardia, per chi ha superato il test finale (superamento 80% risposte esatte) e sarà rilasciata sulla base di criteri, modalità, validità e risorse definiti dal sistema QRSP di Regione Lombardia.

Prova Finale

- 1) Prova scritta
 - 2) Valutazione in presenza
-

ORGANIZZAZIONE

Risorse umane impiegate

- 1) Esterne
- 2) Interne

Descrizione risorse umane impiegate

Il corso di formazione in aula o FAD sincrona prevede la presenza di un docente senior con esperienza ultradecennale nella formazione manageriale dedicata alle imprese. Il nostro docente ha esperienza sia in prestigiose aziende nazionali e multinazionali, sia esperienza consulenziale, pertanto è in grado di interagire con i discenti a diversi livelli con grande efficacia. Coordinatore: verrà utilizzato un Coordinatore didattico con esperienza pregressa nell'organizzazione, monitoraggio del gradimento e valutazione di corsi di formazione con oltre 10 anni di esperienza. Sarà presente un Tutor on line con esperienza almeno quinquennale, per garantire l'opportuno tracciamento nella FAD sincrona.

Esperienza pregressa

SI

Descrizione esperienza pregressa

Eureka! Servizi eroga corsi manageriali, in tutte le sue sfumature da oltre 15 anni, sempre aderendo alle esigenze delle aziende e dei partecipanti, attraverso un approccio consulenziale. Il personale impiegato all'interno di questo progetto avrà in particolare questo tipo di esperienza: - Docente: esperienza almeno decennale nell'erogazione di corsi manageriale in modalità aziendale/interaziendale. - Coordinatore: esperienza almeno decennale nell'organizzazione di corsi di formazione in modalità aziendale/interaziendale. - Tutor: esperienza almeno quinquennale nel presidio di corsi di formazione in modalità aziendale/interaziendale. Il congruo numero di partecipanti previsti consentirà il corretto distanziamento sociale ed una particolare attenzione al singolo partecipante.

Contatti

1

Codice Fiscale

SNTGLC69L10D542C

Cognome

SANTARELLI

Nome

GIANLUCA

Telefono

02 36596545

Email

info@eurekaservizi.it

Canali di comunicazione

- 1) Azioni di comunicazione/Promozione di misure
- 2) Campagna
- 3) Convegno, seminario, workshop

Sito internet

<https://www.eurekaservizi.it>

DEFINIZIONE AREA, PROFILO, COMPETENZE

Competenze per profilo

- 1 Operatore call center Outbound - effettuare interviste telefoniche - Livello EQF(4)

Abilità e conoscenze

Lo sviluppo della competenza personale passa attraverso l'implementazione di conoscenze teoriche e abilità pratiche che il percorso propone di fornire ai discenti. Le indicazioni presenti nella figura professionale descritta nel QRSP della Regione Lombardia sono perfettamente aderenti agli obiettivi del percorso, e, pur nella variabilità delle specifiche realizzazioni corsuali, per cui esempi o declinazioni didattiche potranno variare, sono identificabili come di seguito indicato:

Le abilità e conoscenze acquisite al termine del modulo saranno:

- Tecniche di intervista
 - Gestione dei conflitti
 - Elementi di psicologia della comunicazione
 - Etica e deontologia della comunicazione
 - Principi di customer care
 - Principi di customer satisfaction
 - Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica
-

ORGANIZZAZIONE EDIZIONI

Riferimento per iscrizione

1

Codice Fiscale

SNTGLC69L10D542C

Cognome

SANTARELLI

Nome

GIANLUCA

Telefono

02 36596545

Email

info@eurekaservizi.it

Sedi Svolgimento

1) Sede accreditata

2) Azienda

Presenza Responsabile Certificatore Competenze

SI

Data

17/02/2021

**Firmato Digitalmente dal Legale
rappresentante o suo delegato
ai sensi dell'art. 24 del Dlgs n.82/2005**

GIANLUCA SANTARELLI