

CESVIP LOMBARDIA – Sede di Cremona
PROPOSTA CORSI TRASVERSALI – MENTALITA' VINCENTE PER IL LAVORO
GARANZIA GIOVANI 20/21

ADDETTO ASSISTENZA CLIENTI/CUSTOMER CARE

CORSO GRATUITO PER GIOVANI DISOCCUPATI DOMICILIATI IN LOMBARDIA

Il corso è GRATUITO (a fronte della verifica dei requisiti), in quanto finanziato dal programma Garanzia Giovani di Regione Lombardia

CONTENUTI

- tecniche di comunicazione orale
- tecniche di comunicazione telefonica
- tecniche di conduzione interviste
- applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- applicare procedure di gestione reclami
- applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale
- utilizzare tecniche di comunicazione telefonica
- elementi di customer care
- elementi di teoria della comunicazione
- principi di customer satisfaction
- metodologie della ricerca qualitativa
- metodologie della ricerca quantitativa



CONTATTACI!

**Cesvip Lombardia
Sede di Cremona
Tel. 0372/432868**

**lavoro.cr@cesvip.lombardia.it
www.cesvip.lombardia.it**

DURATA: 70 ore

RIVOLTO AI GIOVANI DISOCCUPATI FRA I 16 E I 29

ANNI