

CORSO “RELAZIONARSI CON LA CLIENTELA IN LINGUA STRANIERA”

Durata: 16 ore

Modalità di svolgimento: in presenza fino ad un massimo di 30 partecipanti/In FAD sincrona fino ad un massimo di 20 partecipanti

Luogo: Viale Certosa 2, Milano (MI)/locali aziendali idonei anche ai sensi del D. Lgs. 81/08

Obiettivi del Corso:

La finalità principale del corso è incrementare le competenze delle risorse di back office e/o di front office che dialogano con la Clientela, con un focus per la lingua straniera maggiormente utilizzata in azienda.

In particolare, l'obiettivo è migliorare la capacità di effettuare un servizio di accoglienza e di customer care efficiente ed efficace, in italiano ed in lingua straniera.

La competenza di riferimento nel QRSP è “Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda”, livello EQF 3.

Metodologie e requisiti

Modulo 1: Elementi di comunicazione interpersonale e tecniche di comunicazione

Modulo 2: Inglese/Lingua straniera

Modulo 3: Nozioni di qualità del servizio, tecniche di accoglienza della clientela ed ascolto attivo

Modulo 4: Principi di customer satisfaction, utilizzo degli strumenti di centralino telefonico

Sono richiesti come requisiti d'ingresso un'ottima padronanza della lingua italiana e padronanza alle tecniche di comunicazione.

INFORMAZIONI UTILI:

Il corso ha un costo di € 800 a persona ed è finanziabile attraverso l'iniziativa “Avviso pubblico per l'assegnazione di voucher aziendali a Catalogo per interventi di formazione

continua a valere sul Programma Regionale Lombardia FSE+ 2021 – 2027 – seconda edizione”, laddove sussistano i requisiti.

In esito al percorso formativo, viene rilasciato sia un Attestato di partecipazione al corso, sia un Attestato di abilità e competenze a coloro che raggiungono almeno il 75% di presenza del monte ore previsto.

CONTATTI DEL REFERENTE DEL CORSO:

Franca Berardinelli

Franca.berardinelli@humanform.it

Tel. 347.6341947 (anche whatsapp)