

## IL CORSO SU COME RENDERE RICCO E CALOROSO IL CONTATTO VIA E-MAIL

### La Scrittura di Email Efficaci

*Come accudire il cliente via Internet*

**Roma - Regus Business Center – 1- 2 ottobre 2009**

#### Introduzione

La gestione dei contatti scritti è particolarmente impegnativa per un contact center:

- Una risposta scritta è impegnativa per l'azienda e deve essere gestita con attenzione
- Tempi di risposta, efficienza di trattamento, e costi richiedono di essere gestiti in modo equilibrato; l'uso di template favorisce l'efficienza, ma se applicato rigidamente riduce di molto la soddisfazione del cliente per il contatto avuto
- L'email condivide aspetti dello scritto e dell'orale: errori di bilanciamento sono frequenti
- Una gestione non professionale irrita il cliente, una gestione ottimale apre molte opportunità

I partecipanti al corso apprendono come rendere ottimale la comunicazione scritta in base alle caratteristiche del business, alle scelte strategiche dell'azienda, ai bisogni del cliente e alle modalità tipiche di interfaccia tra quest'ultimo e il contact center. Il risultato è una gestione della comunicazione scritta efficiente e professionale. Particolare attenzione viene posta alla gestione del rapporto emozionale col cliente, troppo spesso trascurato, anche in contraddizione con l'immagine dell'azienda e col suo posizionamento. In particolare si evidenziano le modalità per ottenere un effetto positivo dal contatto, anche se la risposta deve essere negativa rispetto alla richiesta del cliente.

L'apprendimento è facilitato da esercitazioni che utilizzano casi e materiale reale tratto da esperienze diverse, in grado di condurre efficacemente e rapidamente all'individuazione degli errori altrui più comuni e quindi dei propri, e all'individuazione delle modalità corrette di gestione delle risposte in base alle caratteristiche della propria realtà. Un test iniziale, basato sulla stesura di un breve testo, consente a ciascuno dei partecipanti di valutare il proprio skill iniziale, e le esercitazioni di misurare i progressi ottenuti già dal primo giorno.

#### Destinatari

Responsabili del Customer Care, del CRM, del Contact Center, responsabili di funzione che devono definire le linee guida di Contact Center in Outsourcing, operatori che rispondono alle email, desiderosi di capire gli elementi essenziali, emotivi e di stile, che rendono efficace e coinvolgente una risposta, anche negativa.

#### Programma del corso

- Test d'ingresso
- Cosa vuole il cliente
- Fattori chiave di soddisfazione del cliente
- Differenze tra orale e scritto
- Errori più comuni
- Capire contenuti e tono del cliente
- Decidere: Soddisfare o essere empatici
- Decidere il tono della risposta
- Coerenza con l'immagine aziendale
- Scelta, assemblaggio e personalizzazione dei template: fare centro, colpire il cliente
- Cogliere occasioni: consolidare rapporti, "vendere" nuovi servizi, far interagire
- Organizzazione del testo: apertura, richiamo del tema, offerta/soluzione, chiusura, invito all'interazione
- Linguaggio da usare: priorità di informazione, parole da usare, espressioni in negativo, espressioni da evitare
- Linguaggio da usare: formattazione e gestione degli spazi sulla "pagina" e facilitazione alla lettura di istruzioni
- Testi outbound: l'ordine del discorso
- Test finale

---

Le esercitazioni sono numerose e distribuite nei due giorni.

---

## Il Corso

Il corso fa parte di un pacchetto formativo sui call/contact center che si tiene con successo dal 2002, i corsi hanno riscosso l'apprezzamento dei partecipanti per la loro comprovata efficacia. La metodologia didattica interattiva e moderna prevede l'uso di tecnologie per l'apprendimento che permettono di confrontare le proprie esperienze con quelle dei colleghi e dei docenti, esperti del settore. I corsi rientrano in un piano di formazione proposto da Vanguard che rappresenta un'opportunità vincente per aggiornare i team preposti alla pianificazione e gestione dei Call Center, per controllarne efficacemente i costi e per migliorare la qualità del servizio offerto.

Scaricare la brochure informativa alla pagina  
[www.vanguard.net/formazione.asp](http://www.vanguard.net/formazione.asp)

## Orari dei corsi:

Per tutti i corsi l'orario è il seguente:

Primo giorno: 8.30-9.00 Registrazione dei partecipanti  
9.00-17.30 Corso, con pausa pranzo  
dalle 13.00 alle 14.00

Secondo giorno: 9.00-17.30, con pausa pranzo  
dalle 13.00 alle 14.00

## La progettazione del corso e il docente

La progettazione per il mercato italiano è stata curata dall'Ing. Sergio Caserta e da consulenti di Vanguard Communications che si sono anche avvalsi di materiale di provata efficacia per la preparazione delle risorse utilizzato nei paesi più avanzati sia per tecnologie che per pratiche operative.

L'Ing. Caserta ha circa 30 anni di esperienza nelle applicazioni aziendali delle tecnologie dell'ICT, è country manager di Vanguard e ha affrontato le tematiche dei contact center e del CRM per diverse realtà aziendali. L'ing. Caserta è membro ACM ([www.acm.org](http://www.acm.org)); ICMI Certified Associate ([www.icmi.com](http://www.icmi.com)) per la docenza su tematiche organizzative e gestionali di contact center. Vanguard è global partner per l'Italia di ICMI.

Il docente del corso è il Dott. Livio Rolle – consulente e formatore con un'esperienza manageriale di oltre 20 anni nel marketing strategico e operativo e nella pianificazione e controllo. Il Dott. Rolle conduce ricerche di mercato e indagini di Customer Satisfaction multicanale, individuando modalità innovative per motivare il personale. Il Dott. Rolle collabora con Vanguard dal 2004 come consulente senior.

## Modalità e quote di partecipazione

È possibile iscriversi al corso tramite l'invio della scheda di iscrizione al fax 06 54834000, oppure telefonando al n. 06 54832800 o inviando un'e-mail con i dati richiesti all'indirizzo: [formazione@vanguard.it](mailto:formazione@vanguard.it). Tutte le quote di partecipazione comprendono la documentazione completa, i coffee break e le colazioni di lavoro.

## La Scrittura di Email Efficaci

- Euro 1.595,00 + IVA a partecipante.
- Euro 1.345,00 + IVA a partecipante, per chi si prenota almeno un mese prima dell'effettuazione del corso, per chi ha partecipato a precedenti corsi Vanguard.
- Per due o più iscritti della medesima azienda: - 10% per ogni iscritto (da applicarsi alle tariffe su esposte).

Lo sconto rispetto al prezzo base si applica solo nei casi di pagamento prima del corso o a 30 gg. dalla data di fatturazione.

Ad ogni partecipante viene rilasciato un attestato di partecipazione e consegnato materiale di riferimento consistente in moduli per monitoraggio qualità Email, fondamenti di scrittura Email, studi ed esempi aziendali.

## Sede del Corso: ROMA

Centro Regus Barberini  
Via Antonio Salandra, 18 – 00187 Roma  
(Metro A - stazioni Repubblica o Barberini); tel. 06

## SCHEDA D'ISCRIZIONE

(Per iscrizioni multiple si prega di utilizzare fotocopie della presente scheda)

Confermo la mia partecipazione al corso:

### La Scrittura di Email Efficaci

- Regus Business Center – Roma, 1-2 ottobre 2009**

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Funzione \_\_\_\_\_

Società \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

CAP/Città/Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

### Segreteria Organizzativa

Vanguard Communications Europe,

Via di Vigna Murata, 40 - Roma

06 5483 2800 - fax 06 5483 4000

email [formazione@vanguard.it](mailto:formazione@vanguard.it) [www.vanguard.it](http://www.vanguard.it)

### Modalità di pagamento: Bonifico Bancario

Le istruzioni saranno tempestivamente fornite

### Intestare fattura a:

Società: \_\_\_\_\_

Via: \_\_\_\_\_

CAP/Città: \_\_\_\_\_

P.IVA: \_\_\_\_\_

In caso di cancellazione del corso la responsabilità di Vanguard Communications Europe è limitata al rimborso delle quote di iscrizione versate. Sostituzioni possono essere fatte in qualsiasi momento prima dell'inizio del corso. In caso di rinuncia non effettuata almeno 7 gg. prima dall'inizio del corso verrà addebitato un importo di 500,00€. Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione saranno trattati da questa società per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione al corso per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di Vanguard; (2) il conferimento dei dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare e Responsabile del Trattamento è Vanguard Communications Europe Ltd., 145 Ewell Road, Surbiton, Surrey KT66AW, UK nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento)

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_