

FRONT LINE E COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Il "momento della verità" nella gestione del servizio è quello in cui il personale di contatto (o front line) incontra il cliente. Tutta la progettazione a monte di questo momento, pur necessaria, potrebbe venire vanificata da un rapporto negativo che forzatamente condurrebbe il cliente a trarre proprio da quell'occasione un sentimento di insoddisfazione, senza valutare gli sforzi organizzativi precedenti.

E' allora evidente come sia necessario dedicare una particolare attenzione alla formazione del front-line, aiutandolo a gestire l'incertezza di tale contingenza attraverso una maggiore consapevolezza del proprio ruolo relazionale e coerentemente con le caratteristiche specifiche dell'attività di erogazione di un 'servizio'.

OBIETTIVI

- Chiarificare all'operatore di front-line l'essenzialità del "momento magico" del rapporto col cliente.
- Evidenziare le dimensioni di 'Qualità' e di 'non-Qualità' del servizio, anche in ottica di miglioramento del disservizio.
- Fornire chiavi di lettura del rapporto comunicativo 'front-line/cliente' e sviluppare capacità personali e relazionali, in particolare per quanto riguarda la gestione delle situazioni critiche.
- Evidenziare gli effetti che la propria comunicazione personale suscita negli interlocutori.
- Sperimentare situazioni di ascolto efficace e fornire modalità di gestione delle proprie emozioni e controllo dell'ansia.

CONTENUTI

La logica del servizio e il cliente

- Il concetto di 'servizio' e le sue peculiarità
- Il "momento della verità"
- Le dimensioni della qualità del servizio
- La gestione del disservizio

Il ruolo del front-line

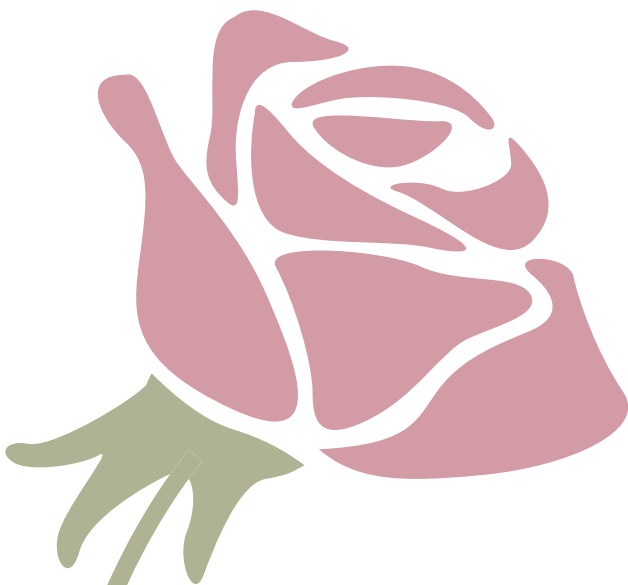
- Professionalità e sensibilità comportamentale
- La 'manodopera emozionale'
- Analisi del problema e pensiero divergente.

Le abilità personali e relazionali

- La gestione della relazione attraverso lo stile assertivo
- Up e Down nel contatto con il cliente
- La gestione delle relazioni difficili e gli skill assertivi
- L'ascolto attivo e lo sviluppo dell'atteggiamento empatico
- La gestione delle proprie emozioni
- Le ansie sociali

Metodologia

Comunicazioni, esercitazioni, strumenti per l'analisi dei problemi, role playing e autocasi. Visione di brani cinematografici.



Durata 2 giornate