

Corso - Kurs

4/2154 - CUSTOMER SERVICE LAB – Upgrade in Azione
La Metodologia delle 5 Dita e altre leve per relazioni efficaci e risultati concreti

Ente organizzatore - Organisator

CTM – Centro di Tecnologia e Management Srl, Via Macello 57, 39100 Bolzano
Riservato alle aziende associate a Confindustria Alto Adige

Referente corso: Elisabetta Bartocci (e.bartocci@confindustria.bz.it)

Destinatari - Zielgruppe

Laboratorio rivolto a chi opera in ruoli di relazione con clienti esterni o interni e desidera potenziare impatto, consapevolezza e strumenti comunicativi nel proprio lavoro quotidiano.

- **Customer Service e Post-Vendita** – per rafforzare la qualità del contatto e la gestione delle situazioni critiche.
- **Assistenza Tecnica e Back Office** – per migliorare ascolto, chiarezza e capacità di influenza.
- **Commerciali, Account, Responsabili di Reparto e Project Leader** – per integrare logiche di negoziazione, collaborazione e problem solving con clienti e colleghi.

Approccio adatto a profili con esperienze diverse: ciascuno lavora su casi propri e contribuisce all'apprendimento collettivo.

Obiettivi - Ziele

Obiettivi

- **Sperimentare in laboratorio** tecniche di comunicazione, negoziazione e gestione delle relazioni, partendo da casi concreti.
- **Allenare la lucidità e l'impatto** nelle situazioni di tensione o conflitto, con esercitazioni e feedback in diretta.
- **Rafforzare la capacità di influenza**, equilibrio e credibilità nei confronti di clienti e interlocutori interni.
- **Tradurre comportamenti efficaci in azioni replicabili**, con strumenti semplici e immediatamente applicabili.
- **Potenziare la collaborazione interfunzionale**, sviluppando consapevolezza di ruolo e responsabilità condivise.
- **Consolidare la mentalità orientata al valore**, facendo del Customer Service un motore di crescita aziendale.

Contenuti - Inhalte

☐ **Kick-off – Il Customer Service che crea valore**

Focus sugli snodi chiave della relazione: fiducia, concretezza, influenza.

☐ **Le 5 Dita in Azione**

Allenamento pratico sul metodo: informarsi, definire obiettivi, costruire relazione, agire, chiudere con “prossimi passi”.

☐ **Negoziare in azienda e con il cliente**

Laboratorio di simulazioni su casi reali: dire “no” con autorevolezza, gestire interlocutori forti, ottenere supporto e risultati.

☐ **Comunicare con efficacia e impatto**

Tecniche per rendere il messaggio chiaro, assertivo e orientato all'azione; uso del linguaggio funzionale e della postura comunicativa.

☐ **Fiducia e connessione**

Costruire relazioni solide attraverso la Matrice Informazioni Funzionali/Personalì: come conoscere davvero chi abbiamo davanti.

☐ **Action Lab – Start from the End**

Definizione dei micro-obiettivi individuali e piani d'azione concreti per migliorare la propria efficacia relazionale.

☐ **Muro delle Soluzioni**

Raccolta e condivisione delle migliori strategie e buone pratiche emerse nel gruppo.

Metodologia

T.I.A. – Training In Action®

- Giornata-laboratorio ad alta partecipazione.
- 80% pratica, 20% input mirati.
- Simulazioni, esercitazioni video, role play, confronto tra pari.
- Casi reali come base di lavoro.
- Output finale: piano personale di miglioramento e soluzioni condivise dal gruppo

Docente - Kursleiter

Daniela Bassetto, ha una lunga esperienza internazionale come Direttore Marketing & Sales, Comunicazione, Risorse Umane in gruppi multinazionali americani, tra cui Emerson Corporation, Liebert Hiross, Amcast Corporation.

Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache

Italiano

Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan

1 giornata

19 gennaio 2025 – lunedì

ONLINE - dalle ore 8.30 alle ore 16.30 - full immersion con breve lunch break

Luogo di svolgimento - Abhaltungsort

Online: Piattaforma Online Zoom

Termine di iscrizione - Anmeldeschluss

21 novembre 2025

Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr

€ 270,00 netti + IVA

Materiale didattico compreso.

Per le aziende aderenti a Fondimpresa la quota può essere finanziata attraverso il “Conto formazione aziendale”. Le aziende associate ad Assoimprenditori possono richiedere assistenza a CTM per la presentazione della domanda.

Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung

Al termine dell'attività formativa ogni partecipante che ha frequentato almeno il 75% delle ore totali, riceve un attestato di frequenza.