

PERCORSI

DI FORMAZIONE 2019

Finanziati da Ebit Milano



Customer Care in English

2-9-16-23-30 ottobre dalla 9 alle 13 Durata 20 ore

Il corso si concentrerà sullo sviluppo della pratica nella gestione di momenti di confronto nell'attività turistica. Questi includono saluto e il benvenuto al cliente, la gestione delle domande più comuni, lo snellimento delle modalità di prenotazione per telefono, la risoluzione dei problemi e la gestione delle lamentele da parte dei clienti internazionali. Esploreremo la gestione del cliente attraverso giochi di ruolo, rivedendo la grammatica e il vocabolario necessario per sviluppare un dialogo fiducioso tra il personale ed il cliente.

In particolare verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Primo approccio con il cliente;
- Le frasi più comuni in un'attività di front office;
- La gestione di reclami e problemi in lingua inglese;
- Le metodologie di approccio più apprezzate dal cliente straniero;
- La conversazione telefonica;
- La prenotazione;
- Il commiato.

Il corso di terrà presso AGSG - Corso Buenos Aires 77 - Milano

Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, dovranno pervenire entro 10 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso e saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili.

Il corso è interamente finanziato da Ebit Milano ed è rivolto ai dipendenti delle aziende del comparto turistico in regola con i versamenti all'ente.

Ebit Milano s' impegna ad erogare i corsi di formazione al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto

Per informazioni visitare il sito www.ebitmilano.it o la pagina Facebook

oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.