

# **PERCORSI**

## **DI FORMAZIONE 2021**

### **Finanziati da Ebit Milano**



## **Customer Care in English**

**29 ottobre 5/12/19/26 novembre 2021**  
**dalla 9 alle 13 Durata 20 ore**

**Gestire il cliente straniero con il curtesy previsto e con competenza.**

### **Obiettivi e Competenze**

Negli ultimi anni molti imprenditori hanno rilevato che la percentuale di clienti internazionali è aumentata nel settore del turismo. Ciò innesca la necessità di perseguire obiettivi sfidanti anche per quanto riguarda la formazione del personale di struttura, che deve essere in grado di gestire il cliente straniero con il curtesy previsto e con competenza.

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.

### **Contenuti**

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 si terrà in modalità Webinar**

**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](http://www.ebitmilano.it) o la pagina Facebook

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