

PERCORSI

DI FORMAZIONE 2022

Finanziati da Ebit Milano



Customer Care in English

15 -12-26 ottobre 2-9 novembre dalla 14 alle 18 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 EbitMilano 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 oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.



Ente Bilaterale dell'Industria Turistica

– Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano CF. 05842830969