

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Arredamento / Oggettistica
Esigenze	Migliorare l'efficacia dello sforzo commerciale attraverso la trasformazione delle richieste dei rivenditori in nuove opportunità commerciali.
Soluzione adottata	Formazione agli operatori dei call center, affinché acquisissero le tecniche per soddisfare le esigenze della controparte (il rivenditore) e, nello stesso tempo, riuscissero a identificare e suscitare nuovi bisogni, al fine di aumentare il fatturato e fissare nuovi appuntamenti per la rete commerciale, trasformando una chiamata inbound in una nuova opportunità di vendita.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Giochi / Scommesse
Esigenze	Diminuire i tempi di chiamata, mantenendo alti livelli di efficacia del call center che gestisce le ricevitorie anche per assistenza tecnica.
Soluzione adottata	Programma di analisi con affiancamento anche in doppia cuffia, guidando le operatrici nella gestione delle chiamate e delle obiezioni. E' stato inoltre sviluppato un programma di formazione per i superiori, di modo che supportassero le operatrici nel miglioramento dei servizi offerti ai clienti.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Assicurazioni
Esigenze	Sviluppare le competenze per fissare appuntamenti con clienti, al fine di sviluppare new business attraverso l'offerta di nuovi prodotti.
Soluzione adottata	Abbiamo formato il personale delle principali agenzie, coinvolgendolo attraverso casi concreti e simulazioni di telefonate con i clienti.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Trasporti
Esigenze	Fissare appuntamenti con nuovi clienti aziendali per proposta di servizi logistici.
Soluzione adottata	<p>E' stato ideato un percorso formativo per il personale delle filiali, con lo scopo di trasferire un metodo e un approccio alle telefonate, motivando le persone a svolgere in modo più efficace e costante questa attività.</p> <p>Tutto ciò è stato integrato con un sistema di incentivazione e nuovi strumenti di gestione e controllo delle telefonate.</p>

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Alimentare
Esigenze	Organizzare un ufficio che effettuasse chiamate di telemarketing per vendere ai diversi canali in funzione degli stock rimasti e degli orari ottimali per la clientela (GDO-grossisti-dettaglio).
Soluzione adottata	Programma di formazione commerciale su telemarketing e servizio al cliente. In particolare, per le chiamate outbound, formazione al call center affinché imparasse a cogliere e a sfruttare tutte le opportunità per aumentare il fatturato.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Elettrodomestici
Esigenze	Migliorare l'efficienza del call center.
Soluzione adottata	Programma di formazione per il call center, finalizzato all'ottimale gestione dei reclami e delle problematiche dei clienti, attraverso la riduzione dell'impatto negativo dello stress.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Vendita diretta caffè
Esigenze	Formare il call center alla definizione e gestione di appuntamenti con nuovi clienti per la rete commerciale, al fine di sviluppare new business.
Soluzione adottata	Abbiamo costituito e formato un gruppo di operatori perché, partendo da una banca dati di clienti selezionati, fissassero appuntamenti finalizzati alla sostituzione della vecchia macchina da caffè con una nuova+relativa fornitura periodica di cialde.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Calzature
Esigenze	Migliorare l'efficienza del call center nella gestione delle problematiche e degli appuntamenti con nuovi potenziali clienti.
Soluzione adottata	In seguito alla fase di analisi, abbiamo identificato le esigenze principali e formato gli operatori alla gestione delle problematiche e dell'emotività, ottenendo significativi risultati attraverso la riduzione dell'impatto dello stress accumulato.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Immobiliare
Esigenze	Fissare appuntamenti efficaci per l'acquisizione di immobili aziendali e per la proposta dei servizi di gestione e valutazione immobili per le imprese.
Soluzione adottata	Sviluppo di un programma di formazione in aula, simulazioni di telefonate, business game e attività esperienziali che ha permesso di migliorare la motivazione e la tecnica di gestione delle obiezioni.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Credit servicing
Esigenze	Migliorare le tecniche di gestione della telefonata per il recupero stragiudiziale del credito.
Soluzione adottata	Percorso formativo durante il quale, dopo aver impostato la telefonata, si è lavorato sulla formazione al metodo e alle tecniche di gestione telefonica del recupero del credito.

Case History

Tipologia di Formazione	Formazione aziendale area front-line e customer service
Settore Azienda	Finanziario
Esigenze	<ul style="list-style-type: none">• Migliorare il servizio e l'approccio commerciale al cliente a cui viene proposto un finanziamento;• Sviluppare un approccio attivo che parte dalla chiamata di un cliente per trasformarla in un'occasione di vendita di nuovi prodotti finanziari e servizi.
Soluzione adottata	Si è lavorato sull'approccio commerciale al telefono, organizzando telefonate (inbound e outbound) simulate o a/da clienti reali per proporre loro il finanziamento.