

Qualità del servizio, comunicazione e interazione professionale

FINALITÀ DELL'INTERVENTO

Sono diverse le angolature e le finalità strategiche di un simile intervento:

- Facilitare gli operatori nel dosare l'investimento di energia, con l'obiettivo di mantenere il più fluida possibile la gestione del carico di lavoro quotidiano, ed un clima di lavoro il più possibile positivo, al fine di
 - limitare il turn over di personale (scelta di lavoratori interinali)
 - aumentare la qualità del servizio offerto
- Rinforzare e/o migliorare l'immagine di sé e quindi dell'organizzazione presso il pubblico di riferimento, fruitore del servizio
- Incrementare la capacità di sintonizzazione empatica col cliente
- Far sentire il cliente accolto e compreso, trattato con autentica simpatia ed aiutato nella massima misura possibile secondo criteri di giustizia, sia per consentire all'operatore di sentirsi orgoglioso del lavoro che svolge, sia per ottenere dai clienti il massimo livello possibile di positiva percezione di sé e dell'azienda (per chi telefona, in termini di qualità percepita tanto dei servizi erogati quanto dei prodotti offerti, l'operatore "è" l'azienda...)
- Consentire agli operatori di gestire al meglio le lamentele evitando
 - il ritirarsi difensivamente nel "distacco professionale" (rituali, risposte "standard", legnose, impersonali, concentrazione su ciò che non è possibile fare perché le regole sono queste...)
 - di cadere nella trappola di una eccessiva personalizzazione del conflitto

E inoltre:

- Aumentare/rinforzare la percezione, da parte di tutte le risorse coinvolte nel processo di cambiamento, del sostegno, continuo e consistente, dell'azienda verso la crescita e lo sviluppo personale e professionale, per il successo individuale e collettivo

DESTINATARI

DURATA

La durata prevista sino ad oggi è di 24 ore complessive, pari a circa 6 unità di lavoro della durata di circa 4 ore ciascuna con cadenza settimanale

Gestione efficace dei reclami e Qualità del servizio

Contenuti previsti per l'intervento formativo

La relazione telefonica

- Prima le persone, poi i contenuti, i problemi le soluzioni
- Accogliere, dirigere e regolare (capire e sentire man mano che si svolge la telefonata quali scelte e proposte fare: empatia)
- Occuparsi veramente del cliente e prendersene carico. Mantenere le promesse

Aspetti pratici e consigli

- Aver cura degli attrezzi del mestiere: primo attrezzo è la voce: aspetti tecnici della comunicazione telefonica (voce, sostegno, respirazione, ritmo)
- La preparazione di 3": Dovunque tu sia, accertati di essere lì, qualunque cosa tu stia facendo, accertati di fare proprio quella cosa lì
- Accoglienza: io costruisco con chi è di là il perimetro entro cui posso essere di aiuto: proattività, prendere iniziativa, comunicare/parlare/dire è azione che produce effetti concreti.
- Chiunque interagisca con noi è contento/placato/soddisfatto della nostra azione nella misura in cui prepara giustamente l'azione risolutiva
- Il tempo: al telefono la percezione del tempo è diversa i secondi si trasformano in minuti saper gestire i silenzi e le attese

Aspetti psicologici: l'intelligenza emotionale nella comunicazione telefonica e nella voce

È noto da anni che coloro che sono impegnati prevalentemente in attività di servizio, a contatto con i clienti, si trovano a dover sviluppare lavoro emozionale (Albrecht 1990): il filone dello sviluppo delle competenze della intelligenza emotionale si presenta qui come particolarmente appropriato, nella direzione di smarcarci rispetto ad una prospettiva di addestramento ingessato nelle regole del bon-ton telefonico, per accedere a livelli di efficacia e di personalizzazione della interazione con i clienti e con i colleghi altrimenti imprevedibile.

- Cambiare strada ogni volta...
- Il ri-conoscimento e l'accelerazione della sintonizzazione emotiva: l'accoglienza speciale, IL SOLLIEVO prodotto dall'evitare di avere a che fare con sconosciuti quando si ha bisogno di aiuto immediato

Gestione efficace dei reclami e Qualità del servizio

CONTENUTI - segue

- Rassicurazione: lo mi ricordo di te, non sei un numero, ti riconosco, mi interesso, ti accolgo: puoi contare su di me, puoi fidarti, sei in mani sicure e competenti.
- Affidabilità: io sono qui per te: ascolto totalmente quello che mi dici, non sto facendo altro, ascolto fino in fondo, chiedo, immagino quale sia il problema, trovo una soluzione che pacifichi te e me
- Miglioramento continuo: anche per "non sentirsi feriti personalmente e non cedere" di fronte agli insuccessi: non sono in discussione io, analisi obiettiva di come sono andate le cose (colpa mia e colpa sua)
- Il gioco di rete, il gioco di squadra: Quello che fanno gli altri con chi mi chiama influenza il come questa persona ha a che fare con me... e quello che faccio io modifica la situazione attuale con me, e le future azioni con me e con gli altri

Lo stress da telefono

- Neutralizzare lo stress è...impossibile! L'obiettivo è imparare ad averci a che fare in modo tale da non esserne soverchiati, limitarlo, contenerlo, utilizzarlo.
- Stress da quantità e stress da relazione continua
- La reazione ai segnali di relazione
- Lo stress da richiesta , lo stress da offerta
- Gli attacchi che provengono dall'esterno e dall'interno

Metodo e strumenti

- Lezioni dialogate
- Esercitazioni individuali e di gruppo
- Discussioni di gruppo
- Somministrazione di test
- Homework