

la formazione per crescere e connettere

“la sfida: orientare con la formazione sulle competenze digitali, in un momento disorientante”

Laura Onestinghel Specialty Manager Contact Center
Emanuela Iacovone Training Consultant HRS



nel 2020, l'anno più strano e complesso degli ultimi decenni la sinergia tra due anime di Randstad ha creato valore

Specialty
Contact Center



Divisione
HRSolutions

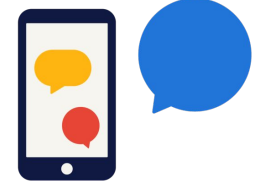


corso di formazione Digital Customer Service

la nostra idea è stata usare la formazione:



- per **restare in contatto** coi nostri somministrati che in pochi giorni sono stati remotizzati o entrati in cassa integrazione
- per **accrescere le competenze** digitali dei nostri dipendenti sfruttando un momento di semi-inattività
- per **riqualificare il database** specializzato dei nostri agenti per il nostro mercato di riferimento
- per **supportare i lavoratori** in un momento di forte trasformazione con un corso veloce e snello che li aiutasse ad una nuova dimensione lavorativa



- ★ marzo 2020 progettazione del 1° corso
- ★ aprile-maggio 2020 go live 2 Corsi Digital Customer Service a Catania con 15 pax+15 pax, 16h tot di cui 4 sullo smartworking
- ★ maggio-giugno 2020 go live Corso Digital Customer Service
a Milano con 20 pax, 28h tot
a Roma con 18 pax, 28h tot
a Torino con 16 pax, 28h tot
- ★ giugno-ottobre 2020 estesa l'opportunità formativa a tutti i lavoratori somministrati a tempo det/indeterminato anche in "formula week end"
- ★ da più di un anno il corso Digital Customer Service è nel catalogo formativo di Randstad aperto al mercato

randstad hr solutions per la Contact Center Digital Customer Service: gli obiettivi



obiettivi

Upskilling e reskilling per accrescere le competenze digitali "omnicanales" e introdurre la conoscenza dei servizi agili

Aumentare la consapevolezza sull'importanza del proprio ruolo nel soddisfare il cliente

Dare un impulso positivo rendendo il servizio clienti digitale un punto di forza dell'azienda

Migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti garantendo efficacia ed efficienza

randstad hr solutions perla Contact Center Digital Customer Service: i contenuti

contenuti

- il servizio clienti online come estensione del digital marketing
- strategie e tecniche per l'ottimizzazione del servizio clienti digitale
- i canali digitali e social per la gestione del customer care
- live chat, chat bot, facebook, linkedin, twitter, instagram, email: come utilizzare questi strumenti
- presentazione di case study di successo nella gestione del digital customer service
- come sfruttare le leve persuasive per imparare a gestire e risolvere le interazioni negative sui social media come facebook, twitter e linkedin
- soft skills: come migliorare la customer experience, la customer satisfaction e come vendere attraverso la live chat
- tecniche di time management: come la produttività aziendale deriva da un'efficiente pianificazione del lavoro
- **smart working: organizzazione e gestione della flessibilità e dell'autonomia del lavoro**

metodologia

Aula Virtuale



lo strumento.

Google Hangouts Meet è l'applicativo della Google Suite, integrato nei sistemi Randstad HR Solutions, che consente di creare **videoconferenze** a cui possono collegarsi tutti gli interlocutori in possesso del link: una volta configurata l'aula da parte di Randstad e condiviso un link tramite calendar, tutti gli utenti, anche coloro che non abbiano un account google, possono connettersi a tale riunione.



una testimonianza veloce ed autentica da chi ha usufruito della nostra formazione



“a noi lavoratori, questa formazione ha dato una possibilità e un supporto in più per fare un percorso nel quale le dinamiche del lavoro erano in trasformazione; questo corso ci ha aiutato a concepire il lavoro in modo diverso; ancora oggi io sono attualmente in smartworking”

Salvatore Furnari
consista e lavoratore Randstad

randstad

human forward.

