

## Syllabus del modulo formativo su “Attenzione al cliente”

<p><b>Modulo/Titolo del Workshop</b></p>	<p>Attenzione al cliente</p> <p>Il modulo è sviluppato in stretta collaborazione con preminenti aziende lettoni e importanti società internazionali esperte di vendite</p>
<p><b>Risultati di apprendimento</b></p> <p>Indicare il livello di conoscenza (fatti, principi, teorie e pratica che caratterizzano l'attività didattica) e di competenze (capacità di applicare tale conoscenza) che lo studente deve possedere alla fine del corso.</p> <p>Specificare in che modo gli studenti saranno in grado di impiegare il materiale sia nel contesto della classe che, più in generale, al di fuori di esso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conoscenza della struttura della conversazione</li> <li>● Conoscenza delle sfide della conversazione</li> <li>● Maggiori capacità di ascolto e di negoziazione</li> <li>● Miglioramento delle capacità di conduzione della conversazione</li> <li>● Capacità di interpretare le informazioni</li> <li>● Capacità di finalizzare la conversazione con il risultato appropriato</li> <li>● Capacità di comunicare, chiarire e presentare i risultati della conversazione</li> <li>● Capacità di applicare attivamente le nuove competenze nell'ambiente di lavoro</li> </ul>
<p><b>Contenuto e obiettivi del corso</b></p> <p>Descrivere brevemente il contenuto del corso, quali competenze saranno allenare e i principali temi trattati che permetteranno agli studenti di raggiungere i risultati di apprendimento attesi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprensione del prodotto/servizio</li> <li>● Comprensione dei principali gruppi di clienti e delle loro esigenze</li> <li>● Organizzare/condurre una conversazione</li> <li>● Identificare e prevenire i principali rischi della negoziazione</li> <li>● Identificare i tipi di personalità dei clienti</li> <li>● Analizzare il feedback dei clienti</li> <li>● Rappresentare i risultati della conversazione</li> <li>● Follow-up</li> </ul>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

<p><b>Metodologia</b> Specificare il metodo didattico (laboratorio con teoria e pratica: esercizi, questionari, giochi di ruolo ecc.) e in che modo le attività proposte rispondono agli obiettivi formativi. Indicare anche l'uso di specifici software.</p>	<p>Approccio "imparare facendo", basato su esempi di vita reale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Video di ispirazione</li> <li>● Parte teorica</li> <li>● Casi di studio tratti dalla vita reale</li> <li>● Giochi di ruolo</li> <li>● Take away</li> </ul>
<p><b>Bibliografia</b> Indicare una breve bibliografia che faccia riferimento a testi, video, strumenti ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inga Jona Jonsdottir, Krístrun Frídríksdóttir (2019) Is it that forgotten dimension in managerial communication?; International Journal of Listening;</li> <li>● Brandy Haleya, Seongkum Heob, Patricia Wrightb, Claudia Baroneb, Mallikarjuna Rao, Rettigantic Michael Andersc (2017);</li> <li>● Relationships among active listening, self-awareness, empathy, and patient-centered care in associate and baccalaureate degree nursing students; Nursing Plus Open;</li> <li>● Camilleri, M. A. (2018). Understanding Customer Needs and Wants. In TravelMarketing, Tourism Economics and the Airline Product (Chapter 2, pp. 29-50). Cham,Switzerland: Springer Nature”,</li> <li>● Rajiv Kumar and Vidyanand Jha (2017), Traits of Leaders and Active Listening: A Theory; ig-global.com;</li> <li>● “Southwestern Advantage” Sales materials;</li> <li>● “Cognizant” Core values and code of Ethics;</li> <li>● BA 234- Business Communications, Paulina Griffith</li> </ul>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<ul style="list-style-type: none"><li>● Basic values and ethics of public administration.</li><li>● <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZN1Tw8XM1LY">https://www.youtube.com/watch?v=ZN1Tw8XM1LY</a></li><li>● <a href="https://www.mural.co/">https://www.mural.co/</a></li></ul>
--	---

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.