



Human Resources Development Team
Tel: 02.58307602 | Fax: 02.58310634
E-Mail: formazione@hrteam.it | Web: www.hrteam.it

CUSTOMER SERVICE

Programma di formazione per il miglioramento dell'assistenza tecnica

Il nostro cliente

Azienda che commercializza prodotti e servizi High Tech insieme al supporto tecnico mediante Call Center.

Problema

I collaboratori del servizio sono tecnici ad alto profilo professionale che in quel periodo mostravano segni di stanchezza e nervosismo per la pressione e la grande mole di lavoro. Il responsabile del servizio non sapeva stabilire quanto quegli atteggiamenti fossero frutto di un numero insufficiente di risorse (umane e/o materiali) o dell'inefficienza personale dei tecnici. I clienti lamentavano risposte sempre più brusche e sgarbate mentre i tecnici ribadivano la loro correttezza, peraltro dimostrata dall'alto numero di soluzioni ai problemi. Sta di fatto che comunque i comportamenti dei tecnici stavano influenzando la soddisfazione e la fedeltà dei clienti all'azienda. Inoltre, il nostro committente si aspettava che il programma permettesse una diminuzione del turnover e un miglioramento della produttività.

Soluzione

Abbiamo progettato un programma di formazione specifico per correggere quei comportamenti.

Risultati

Abbiamo misurato i Key Performance Indicator (KPI) prima e dopo il programma che abbiamo erogato al Call Center. In seguito al nostro programma, l'azienda ha stimato dopo un anno dal termine della formazione dei benefici economici per € 632,539. I cambiamenti registrati mediante la misurazione dei KPI sono riassumibili così:

- Riduzione del 67% nelle dimissioni in un anno (diminuzione del turnover)
- Aumento del 16% della produttività
- Miglioramento del 38% nella comunicazione tra lo staff e i manager
- Miglioramento del 33% nell'ascolto dei clienti e dei colleghi
- Miglioramento del 36% della percezione dei clienti di sentirsi seguiti dall'azienda.

DESIDERI RICEVERE ALTRI CASI DI ESPERIENZE DI SUCCESSO?

Se desideri ricevere altre nostre esperienze di successo, iscriviti alla newsletter.

[ISCRIVITI ORA >](#)



Human Resources Development Team
Via della Begonia 7, 20090 Segrate (MILANO)
Tel.: 02.58307602 | Fax: 02.58310634
E-Mail: formazione@hrteam.it | Web: www.hrteam.it