MAC Formazione

+39 02 89919566 | info@macformazione.com | www.macformazione.com

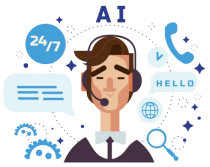
Sede Nord Italia:
Viale Achille Papa, 30
Milano 20149 Milano (MI)

Sede Centro Italia:
Viale Europa, 12
Siena 53100 Siena (SI)

Sede Sud Italia:
Via Toppole, 3
Manocalzati 83030 Avellino (AV)

PROGRAMMA DIDATTICO

Corso Addetto Assistenza Clienti e Back Office con AI



IL PERCORSO IN 3 FASI

1 Prelezione › 2 Programma Didattico Business › 3 Preparazione per il lavoro

1 FASE 1 Prelezione

- Primo incontro con il docente e introduzione al metodo didattico
- Valutazione del livello di partenza dell'allievo
- Perfezionamento degli obiettivi del corso
- Controllo degli strumenti e dei dispositivi

2 FASE 2 Programma Didattico Business

Modulo 1 - Gestione operativa del lavoro tra assistenza clienti e back office

- Organizzazione delle attività quotidiane d'ufficio
- Gestione delle richieste in ingresso e delle priorità operative
- Smistamento corretto delle informazioni tra clienti, colleghi e reparti
- Impostazione di un metodo di lavoro ordinato, tracciabile e continuo

Modulo 2 - Scrittura di email, messaggi e risposte professionali

- Redazione di email chiare, efficaci e ben strutturate
- Gestione di risposte informative, aggiornamenti e comunicazioni di servizio
- Adattamento del tono di voce in base al cliente e alla situazione
- Costruzione di modelli riutilizzabili per le comunicazioni più frequenti

Modulo 3 - Gestione pratica delle richieste clienti e dei follow-up

- Lettura, classificazione e presa in carico delle richieste
- Gestione dell'assistenza pre e post vendita
- Organizzazione di solleciti, aggiornamenti e richieste di integrazione
- Monitoraggio dello stato delle comunicazioni e continuità del contatto

MAC Formazione
CERTIFICATO DI GARANZIA

Lezioni live
Nessuna lezione registrata

Attestato
Numerato e tracciabile

Ente certificato
ISO 9001:2015 EA 37

Costruiamo insieme il tuo percorso

Durata e contenuti vengono definiti dopo una consulenza gratuita, in base al tuo livello e ai tuoi obiettivi.

Inquadra per aprire la pagina del corso

CONTATTI

02 899 195 66
342 382 5996
info@macformazione.com
www.macformazione.com

MAC Formazione (divisione di M.A.C S.r.l.) P.IVA: IT02760840641 - REA CCIAA AV-181366 / MI-2072061

Modulo 4 - Inserimento dati, aggiornamento informazioni e archiviazione

- Inserimento e aggiornamento di dati cliente, note e informazioni operative
- Organizzazione di contatti, richieste, documenti e comunicazioni
- Archiviazione ordinata dei contenuti utili al lavoro d'ufficio
- Controllo delle informazioni per ridurre errori, dimenticanze e passaggi incompleti

Modulo 5 - Uso pratico dell'AI per email, risposte e attività ripetitive

- Creazione di bozze per email, messaggi e risposte frequenti
- Riformulazione di testi per renderli più chiari, professionali ed efficaci
- Generazione di risposte standard per richieste ricorrenti
- Utilizzo dell'AI per velocizzare attività ripetitive mantenendo controllo e qualità

Modulo 6 - Uso dell'AI per organizzare richieste, note e flussi di lavoro

- Sintesi di conversazioni, email e scambi informativi
- Creazione di riepiloghi operativi e liste di attività
- Supporto AI per ordinare richieste, priorità e follow-up
- Verifica dei contenuti generati e correzione degli output non adatti

Modulo 7 - Supporto operativo al back office commerciale

- Raccolta delle informazioni utili per richieste commerciali e risposte al cliente
- Preparazione di testi di supporto, riepiloghi e passaggi informativi interni
- Gestione dei flussi tra cliente, ufficio e referente commerciale
- Utilizzo dell'AI per accelerare passaggi ripetitivi e comunicazioni di supporto

Modulo 8 - Workflow d'ufficio, procedure semplici e produttività personale

- Costruzione di routine operative per gestire meglio il lavoro quotidiano
- Organizzazione di task, scadenze e attività ricorrenti
- Impostazione di procedure semplici per assistenza clienti e back office
- Uso dell'AI come supporto concreto alla produttività, senza perdere precisione e controllo

3 FASE 3 Preparazione per il lavoro

Grazie alla collaborazione con CV&Lavoro, mettiamo a disposizione dei nostri studenti un supporto professionale e altamente personalizzato che include:

- Redazione del curriculum vitae, efficace e ottimizzato per i sistemi ATS
- Creazione di una lettera di presentazione su misura, in linea con il profilo e il percorso formativo
- Ottimizzazione del profilo LinkedIn, oggi fondamentale per la ricerca di opportunità in ambito digitale e non solo
- Supporto pratico alla ricerca attiva del lavoro, con strumenti e strategie collaudate

MAC Formazione CERTIFICATO DI GARANZIA

Lezioni live
Nessuna lezione registrata

Attestato
Numerato e tracciabile

Ente certificato
ISO 9001:2015 EA 37

Costruiamo insieme il tuo percorso

Durata e contenuti vengono definiti dopo una consulenza gratuita, in base al tuo livello e ai tuoi obiettivi.

Inquadra per aprire la pagina del corso

CONTATTI

02 899 195 66
342 382 5996
info@macformazione.com
www.macformazione.com

- Indicazioni su come rispondere agli annunci e proporsi in modo mirato alle aziende
- Preparazione ai colloqui di lavoro
- Lezioni pratiche e interattive, con esempi concreti
- Materiale didattico e assistenza per dubbi, revisioni e miglioramenti

N.B Riservata ai privati, non previsto per i corsi aziendali o per gli enti pubblici

MAC Formazione
CERTIFICATO DI GARANZIA

Lezioni live
Nessuna lezione registrata

Attestato
Numerato e tracciabile

Ente certificato
ISO 9001:2015 EA 37

Costruiamo insieme il tuo percorso

Durata e contenuti vengono definiti dopo una consulenza gratuita, in base al tuo livello e ai tuoi obiettivi.

Inquadra per aprire la pagina del corso

CONTATTI

02 899 195 66
342 382 5996
info@macformazione.com
www.macformazione.com