



Corso Addetto Back Office e Customer Care con Stage

Programma didattico

Fase 1 – Prelezione

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

Fase 2 – Programma Didattico Business

Modulo 1 – Ruolo dell'addetto Customer Care e Back Office

Comprendere le attività principali della figura e il suo ruolo nei processi aziendali.

- Differenza tra front office, customer care e back office
- Attività quotidiane legate ad assistenza clienti, comunicazioni e supporto operativo
- Gestione delle richieste in ingresso e delle priorità
- Smistamento corretto delle informazioni tra clienti, colleghi e reparti
- Organizzazione del lavoro d'ufficio in modo ordinato e tracciabile
- Metodo operativo per evitare dimenticanze, errori e passaggi incompleti

Modulo 2 – Comunicazione professionale con clienti e colleghi

Gestire email, messaggi e comunicazioni in modo chiaro, corretto e professionale.

- Scrittura di email chiare, ordinate e ben strutturate
- Gestione di risposte informative, aggiornamenti e comunicazioni di servizio
- Adattamento del tono di voce in base al cliente, al canale e alla situazione
- Comunicazione interna con colleghi, reparti e referenti commerciali
- Gestione di richieste delicate, solleciti, reclami e follow-up



Offriamo corsi su misura e personalizzati per tutti i livelli, garantendo qualità e risultati grazie a docenti esperti e metodologie all'avanguardia



CERTIFICATO DI GARANZIA

- Creazione di modelli riutilizzabili per le comunicazioni più frequenti

Modulo 3 – Gestione richieste clienti, follow-up e attività operative

Prendere in carico le richieste dei clienti e monitorare lo stato delle attività fino alla chiusura.

- Lettura, classificazione e presa in carico delle richieste
- Gestione dell'assistenza pre e post vendita
- Raccolta delle informazioni necessarie per rispondere al cliente
- Organizzazione di solleciti, aggiornamenti e richieste di integrazione
- Monitoraggio dello stato delle comunicazioni
- Continuità del contatto e gestione dei passaggi tra cliente, ufficio e referente interno
- Preparazione di riepiloghi e note operative per colleghi o responsabili

Modulo 4 – Excel base per back office e gestione dati

Utilizzare Excel per organizzare informazioni, controllare dati e supportare le attività d'ufficio.

- Interfaccia di Excel e gestione di fogli, celle, righe e colonne
- Inserimento, modifica e formattazione dei dati
- Ordinamento, filtri e ricerca delle informazioni
- Creazione di tabelle semplici per clienti, richieste, scadenze e attività
- Formule base utili al lavoro d'ufficio
- Controllo dei dati per ridurre errori e duplicazioni
- Preparazione di file semplici per report, elenchi e monitoraggio operativo

Modulo 5 – CRM per gestione clienti e flussi commerciali

Comprendere il funzionamento di un CRM e utilizzarlo per tracciare clienti, attività e opportunità.

- Che cos'è un CRM e perché è utile nel customer care e nel back office
- Concetti base: lead, contatto, azienda, opportunità e attività
- Inserimento e aggiornamento di anagrafiche cliente
- Tracciamento di chiamate, email, note e interazioni
- Pianificazione di promemoria, follow-up e attività successive
- Gestione della pipeline commerciale e avanzamento delle richieste
- Assegnazione di attività e collaborazione con il team
- Estrazione di informazioni utili per report e monitoraggio

Modulo 6 – AI per email, testi professionali e risposte frequenti

Usare l'intelligenza artificiale per velocizzare la produzione di testi, mantenendo controllo e qualità.

- Introduzione pratica agli assistenti AI per il lavoro d'ufficio
- Regole base di privacy, dati aziendali e uso consapevole dell'AI
- Prompt engineering per richieste chiare, contesto, ruolo e obiettivo
- Creazione di bozze per email, messaggi e risposte frequenti
- Riformulazione di testi per renderli più chiari, professionali ed efficaci
- Correzione bozze, traduzioni e adattamento del tono di voce
- Generazione di modelli standard per comunicazioni ricorrenti
- Verifica e correzione degli output generati dall'AI

Modulo 7 – AI per organizzazione, riepiloghi e produttività operativa

Utilizzare l'AI per sintetizzare informazioni, ordinare attività e supportare il lavoro quotidiano.

- Sintesi di conversazioni, email e scambi informativi
- Creazione di riepiloghi operativi e liste di attività
- Supporto AI per ordinare richieste, priorità e follow-up

- Generazione di report semplici e aggiornamenti interni
- Creazione di procedure operative e checklist
- Supporto alla gestione di task, scadenze e attività ricorrenti
- Uso dell'AI per velocizzare attività ripetitive senza perdere precisione
- Controllo finale dei contenuti prima dell'invio o della condivisione

Modulo 8 – Workflow integrato di Customer Care e Back Office

Applicare le competenze acquisite a un flusso operativo completo.

- Simulazione di una richiesta cliente dalla ricezione alla chiusura
- Inserimento e aggiornamento dei dati nel CRM
- Organizzazione delle informazioni in Excel
- Preparazione di email, risposte e comunicazioni interne
- Pianificazione di follow-up, promemoria e attività successive
- Uso dell'AI come supporto alla scrittura e all'organizzazione
- Controllo qualità delle informazioni e verifica dei passaggi operativi
- Costruzione di un metodo personale per gestire il lavoro quotidiano

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:

1. *Redazione del curriculum vitae, efficace e ottimizzato per i sistemi ATS*
2. *Creazione di una lettera di presentazione su misura, in linea con il profilo e il percorso formativo*
3. *Ottimizzazione del profilo LinkedIn, oggi fondamentale per la ricerca di opportunità in ambito digitale e non solo*
4. *Supporto pratico alla ricerca attiva del lavoro, con strumenti e strategie collaudate*
5. *Indicazioni su come rispondere agli annunci e proporsi in modo mirato alle aziende*
6. *Preparazione ai colloqui di lavoro*
7. *Lezioni pratiche e interattive, con esempi concreti*
8. *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

Fase 4 – Stage Curriculare

Con il supporto del nostro partner ed ente promotore, sarà attivato uno stage curriculare previo colloquio tra azienda ed allievo.

Cos'è lo Stage curriculare?

Con il termine tirocinio curriculare, o stage curriculare, si indica quel periodo di orientamento e formazione all'interno di contesti lavorativi dopo il percorso di studi ed in linea con esso.

Queste le caratteristiche principali:

1. L'azienda scelta per effettuare il tirocinio sarà nelle vicinanze del domicilio dell'allievo
2. La durata dello stage sarà determinata in base alle norme regionali
3. Lo stage verterà su uno o più argomenti trattati durante il corso

NB: tutte le condizioni sono scritte in modo chiaro sul nostro modulo di adesione, ma per ogni domanda in merito allo stage è possibile chiedere maggiori chiarimenti ai nostri consulenti.

