

## BACK OFFICE COMMERCIALE E CUSTOMER SERVICE 5.0

*di Daniela Filidei Castiglioni*

Il ruolo del Back Office Commerciale e del Customer Service è radicalmente cambiato. Non si tratta più di svolgere un lavoro di semplice inserimento dati, ma di governare flussi complessi diventando il vero snodo nevralgico tra clienti, vendite e produzione.

Il corso "Back Office Commerciale e Customer Service 5.0" è progettato per formare professionisti immediatamente operativi, unendo competenze tecniche aggiornate e neuroscienze applicate alla nuova era dell'integrazione uomo-macchina. L'Intelligenza Artificiale viene introdotta come un fondamentale strumento di supporto per abbattere il lavoro meccanico, valorizzando l'unica competenza aziendale non automatizzabile che risiede nell'intelligenza emotiva. Il percorso formativo abbandona le logiche burocratiche per concentrarsi su ciò che le aziende esigono oggi:

- **padronanza tecnologica:** integrazione dell'**Intelligenza Artificiale** per abbattere il carico di lavoro, logiche gestionali ERP e sistemi di ticketing per tracciare le richieste.
- **comunicazione strategica:** tecniche relazionali per disinnescare i clienti arrabbiati, gestire i reclami complessi e comunicare con assertività verso i clienti e gli altri reparti.
- **lucidità operativa:** gestione del carico cognitivo e del tempo per mantenere il focus decisionale e azzerare gli errori da stress.

La metodologia didattica è strettamente pragmatica: niente lezioni puramente accademiche. Il corso si sviluppa attraverso simulazioni pratiche, gestione di casi aziendali reali e role-play in stanze virtuali. L'obiettivo finale è fornire un metodo strutturato per trasformare ogni partecipante da mero esecutore a problem solver indispensabile per l'azienda.

### Modulo 1 – Il Ruolo e l'Ecosistema Aziendale

- La figura professionale: competenze tecniche e trasversali.
- Dalla *Vision* alle procedure operative.
- Le interazioni chiave del Back Office: snodo nevralgico tra Produzione, Logistica e rete Vendita.
- L'impatto del Customer Service sulla certificazione di qualità aziendale.

### Modulo 2 – Comunicazione efficace e Dinamiche Relazionali

- Gli assiomi della comunicazione applicati al contesto d'ufficio.
- L'ascolto attivo e l'intelligenza emotiva nella comunicazione con il cliente e con il team
- Riconoscere e gestire i bias cognitivi e utilizzare la scala d'inferenza per evitare fraintendimenti.

## Modulo 3 – Strumenti Digitali e Automazione

- L'utilizzo dei sistemi di ticketing per tracciare le richieste cliente.
- Integrazione dell'Intelligenza Artificiale per la sintesi dei testi, la stesura rapida di email e l'organizzazione dei dati.

## Modulo 4 – Comunicazione Multicanale e Multimediale

- Scrittura professionale: email, chat aziendali e reportistica snella.
- La telefonata *inbound e outbound*: fasi, efficacia, vantaggi e svantaggi.
- Gestione del tono di voce, chiarezza espositiva e chiusura della chiamata.

## Modulo 5 – Ciclo dell'Ordine e Logistica Operativa

- Inserimento, tracciamento ed evasione dell'ordine.
- Verifica delle giacenze.
- Excel e logiche di funzionamento dei sistemi ERP e dei CRM
- I rapporti con i fornitori.

## Modulo 6 – Time & Stress Management

- La matrice delle priorità e il lavoro per obiettivi.
- Gestione dell'agenda, archiviazione e strumenti di scheduling.
- Gestione del carico cognitivo: strategie pratiche per mantenere il focus, gestire le interruzioni continue e mitigare lo stress operativo.

## Modulo 7 – Customer Satisfaction e Gestione Reclami

- La qualità del servizio, la fidelizzazione e le tipologie di cliente.
- Principi di negoziazione per il Back Office.
- Gestione dei reclami: tecniche pratiche per disinnescare il cliente arrabbiato e gestire le contestazioni.

## Modulo 8 – Problem Solving Operativo

- Fasi del processo di problem solving applicate ai flussi commerciali.
- Strumenti analitici per l'identificazione della causa radice.
- Decision making rapido in condizioni di incertezza.

## Modulo 9 – Moduli Obbligatorii: 8 ore (8h teoria)

- D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria).
- Diritti e Doveri dei Lavoratori Temporanei (4h teoria).