

## FORMAZIONE PER MISTERY CLIENT (1GG)

### **Obiettivi del corso:**

*Svolgere l'attività di Mystery Client con la massima obiettività possibile e comportarsi nello stesso modo di un vero Cliente.*

### **Metodologia didattica:**

*Si tratta di una metodologia di formazione interattiva e dinamica, metodologia esperienziale.*

*Non si può trasmettere l'azione che attraverso dei "laboratori / palestre" che coniughino dinamiche di gruppo e lavori individuali sulla "vita professionale reale": i partecipanti al corso di formazione non ascoltano e basta, devono lavorare attivamente.*

*Questi laboratori devono essere al servizio di ogni partecipante: aiutarlo a formulare i suoi obiettivi di crescita, metterlo in una posizione attiva per apprendere "sulla sua pelle", aiutarlo a partire dalla sua esperienza a tornare sull'esperienza stessa e a formulare il suo piano d'azione.*

*I nostri metodi didattici ci permettono di ottenere un'acquisizione più rapida del sapere, una maggiore memorizzazione e soprattutto una motivazione accresciuta dall'attuazione pratica sul campo.*

*La metodologia di formazione interattiva e basata su casi pratici tratti dalle specifiche realtà aziendali, è in grado di assicurare il cambiamento dei comportamenti di lavoro.*

*L'adattamento delle regole base ad ogni realtà personale ed aziendale, facilita l'inserimento sui comportamenti che ciascuno adotta. Lo stile di animazione è vivace e partecipativo con molti esercizi pratici e tecniche facili da usare immediatamente.*

### **Argomenti del corso:**

#### ***FORMAZIONE PER MISTERY CLIENT (1gg)***

---

- ✧ Il ruolo del Mystery Client;
- ✧ Le aree di osservazione da focalizzare;
- ✧ Valutare in modo obiettivo ed oggettivo;
- ✧ La predisposizione dei report e la compilazione dei feedback;
- ✧ La gestione del rapporto con il committente del Mystery Client;
- ✧ La pianificazione degli spostamenti e l'ottimizzazione del tempo;
- ✧ Rispecchiare il comportamento dei Clienti veri;
- ✧ Analisi casi di studio;

✦ Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione:

- cosa voglio continuare a fare?
  - cosa voglio evitare?
  - cosa voglio iniziare a fare?
-