

MISTERY CLIENT (2GG)

Obiettivi del corso:

Progettare e condurre un progetto di Mystery Client e formare e supportare il personale che effettuerà il Mystery Client.

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:

MISTERY CLIENT (2gg)

- ✂ La definizione degli obiettivi del Mystery Client;
- ✂ Il piano di campionamento: quanti Mystery Client effettuare e a chi;
- ✂ Differenze tra Mystery Client sul campo e Mystery Client telefonici e/o online;
- ✂ La costruzione della griglia di osservazione;
- ✂ L'influenza dell'operatore nell'influenzare i dati raccolti;
- ✂ Pro e contro dell'affidare il progetto di Mystery Client ad una società esterna;
- ✂ Comunicare all'interno dell'azienda il progetto di Mystery Client;
- ✂ La formazione degli operatori che svolgeranno il Mystery Client;
- ✂ L'analisi dei dati e la presentazione dei risultati emersi;

- ✦ Analisi casi aziendali;
 - ✦ 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?
-