

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Gestione della customer experience attraverso l'uso delle ICT
Livello EQF	3
Risultato atteso	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della customer experience attraverso l'uso delle ICT
Indicatori	Utilizzo dei strumenti ICT per l'interazione a distanza con il cliente nelle diverse fasi della relazione; Corretta gestione dei reclami; Gestione dei social media per la promozione dell'immagine professionale.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti 2. Attrarre e fidelizzare clienti utilizzando tecniche di base di marketing on line 3. Raccogliere informazioni su tendenze del mercato e servizi più richiesti 4. Adottare strumenti e procedure di base di customer satisfaction 5. Curare l'interazione a distanza col cliente a fini informativi, promozionali o di monitoraggio degli esiti dei trattamenti attraverso l'uso delle ict
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing 2. Elementi di tecnica della comunicazione 3. Metodi per la gestione dei reclami 4. Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction 5. Tecniche per l'archiviazione delle informazioni 6. Elementi di scrittura e comunicazione sul web 7. Elementi di social media marketing 8. Caratteristiche e funzionamento dei principali social network (facebook, twitter, linkedin, instagram, youtube)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali