



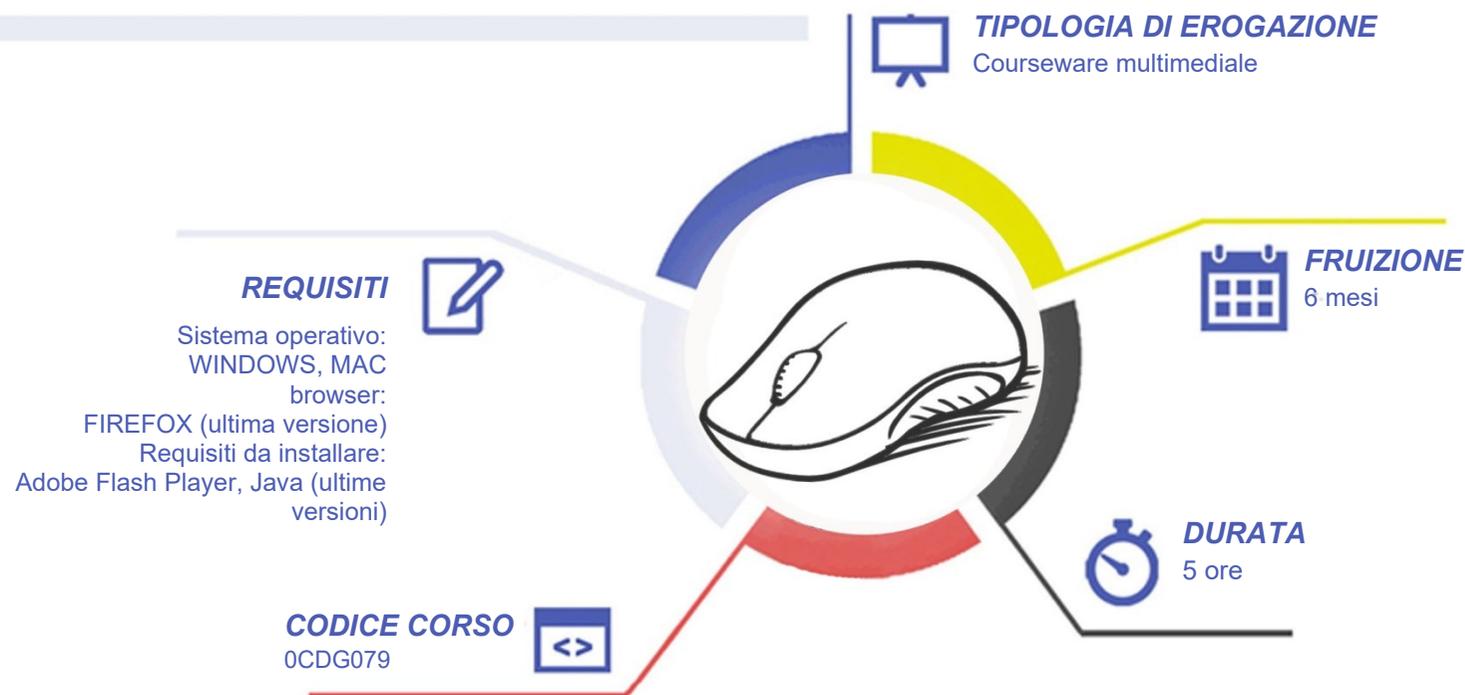
### Le Chatbot nel Customer Care

#### A CHI SI RIVOLGE

Il corso è rivolto a chiunque voglia approfondire le proprie conoscenze nel contesto del marketing relazionale. Non sono necessarie competenze di base.

#### OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di fornire un vademecum molto pratico utile ad aziende e professionisti per condurre al meglio le proprie attività di leads e Customer tramite Chatbot. Le Chatbot rappresentano un interessante capitolo delle attività di marketing automation che ogni azienda o professionista dovrebbe conoscere per poterle sfruttare al meglio. In questo corso trattiamo nello specifico l'utilizzo delle Chatbot più diffuse ed efficaci, ovvero quelle dedicate alle automazioni di Facebook Messenger per acquisire lead e generare valore attraverso due diversi differenti tool: Chatfuel e Manychat. Nella parte più avanzata del corso infine tratteremo i vantaggi delle integrazioni tra chatbot e CRM.





## COMPETENZE DIGITALI

### CONTENUTI

#### Cos'è il Customer Service?

- Introduzione
- Il valore del customer service
- Organizzare un customer service
- Creare un team valido
- L'importanza delle best practice
- Customer satisfaction
- Eccellenza del servizio

#### Strumenti per il customer service online

- Il customer service online
- Le chat e i chatbot
- L'e-mail automation
- Il call center voip
- I ticket
- Notifiche interne ed esterne

#### La piattaforma di Customer Service

- Il customer service con Hubspot
- Account e pricing
- Panoramica
- Settaggi preliminari
- Settaggi avanzati

#### Il Service Hub

- Le funzioni di Service Hub
- Moduli online
- Live chat
- E-mail 1:1
- Voip call
- Inbox centralizzata
- Ticket e pipeline

#### I chatflow

- Utilizzi dei chatbot
- Creare un chatbot con Hubspot
- Condizioni e salti
- Automazioni avanzate
- Esempi di chatflow avanzati
- I chatbot con Intelligenza Artificiale

### ESERCITAZIONI

All'interno del corso vi saranno momenti di verifica aventi come oggetto domande attinenti all'argomento appena trattato. In caso di risposta errata, l'utente non potrà proseguire o concludere la formazione se non affrontando nuovamente il momento di verifica.

### SUPERAMENTO

Una volta seguite tutte le lezioni proposte nella loro interezza di tempo è possibile ottenere l'attestato di superamento del corso. Gli attestati conseguibili sono nominali per singolo corso ed è possibile ottenerli solo al corretto completamento del momento formativo finale.

### CERTIFICAZIONI

Gli attestati rilasciati permettono di acquisire competenze secondo quanto indicato dal Framework DigComp 2.1 e, quindi, sono in grado di attestare in maniera oggettiva le competenze digitali necessarie per operare correttamente a livello professionalizzante nel lavoro in Europa.

### I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempi/costi - Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali
- Accessibilità ovunque e in ogni momento - Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso