

Corso Universitario

Copywriting per  
il Servizio Clienti



**tech** università  
tecnologica

## Corso Universitario

### Copywriting per il Servizio Clienti

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online

Accesso al sito web: [www.techitute.com/it/giornalismo-comunicazione/corso-universitario/copywriting-servizio-clienti](http://www.techitute.com/it/giornalismo-comunicazione/corso-universitario/copywriting-servizio-clienti)

# Indice

01

Presentazione

---

*pag. 4*

02

Obiettivi

---

*pag. 8*

03

Struttura e contenuti

---

*pag. 12*

04

Metodologia

---

*pag. 16*

05

Titolo

---

*pag. 24*

# 01

# Presentazione

Le nuove tecnologie hanno favorito la comunicazione e la creazione di imprese digitali, ma allo stesso tempo hanno portato a una mancanza di vicinanza e umanizzazione. Per abbattere queste barriere, il *Copywriting* e le sue tecniche di scrittura persuasiva sono riusciti a dare più calore ai messaggi e a rendere le call to action all'acquisto con una narrazione molto più interessante. La padronanza di queste formule per la vendita e il servizio clienti durante l'intero processo è l'obiettivo di questo programma 100% online. Una qualifica con i contenuti più recenti e aggiornati sul ruolo del linguaggio emozionale, sul profitto o sulla corretta gestione degli acquirenti. Tutto questo, in sole 6 settimane e con il supporto guida dei migliori specialisti del settore.



“

*Sai come aumentare le vendite dei tuoi clienti con le tecniche persuasive del Copywriting? Scoprilò in questo Corso Universitario”*

Oggi la differenziazione delle aziende su internet è segnata dall'uso appropriato e ravvicinato del linguaggio. L'unico modo per togliere alla tecnologia la freddezza della comunicazione tramite schermo o *chatbot* è utilizzare un linguaggio accessibile, semplice e interessante.

Un compito che può sembrare facile a prima vista, ma che comporta un'arte nell'uso delle parole giuste per essere il più precisi possibile, per raggiungere l'empatia e per invitare all'azione per ottenere vendite. Queste sono le conoscenze che riunisce questo Corso Universitario di 150 ore in Copywriting per il Servizio Clienti.

Si tratta di un percorso accademico che porterà gli studenti ad addentrarsi in modo dinamico nell'uso della persuasione e della sua rilevanza nel *Copywriting*, nel ruolo del linguaggio emozionale, nel profitto o in come utilizzare le tecniche di questa specialità per aumentare le vendite e assistere il cliente in tutto il processo, dall'inizio alla fine.

Un programma teorico-pratico che acquista spessore grazie alle numerose risorse pedagogiche che lo compongono: video riassuntivi, video in *focus*, pillole multimediali, letture essenziali e storie di successo.

Grazie al sistema *Relearning*, basato sulla ripetizione continua dei contenuti chiave, lo studente non dovrà dedicare molte ore di studio e memorizzazione.

TECH offre quindi un'eccellente opportunità per tenersi aggiornati in un settore ampiamente richiesto attraverso una qualifica universitaria a cui si può accedere comodamente, quando e dove si vuole. Tutto ciò che serve è un dispositivo elettronico con una connessione a internet, per potere visualizzare, in qualsiasi momento della giornata, i contenuti ospitati sulla piattaforma virtuale. Un programma senza eguali nel panorama accademico odierno.

Questo **Corso Universitario in Copywriting per il Servizio Clienti** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato. Le caratteristiche principali del programma sono:

- ♦ Sviluppo di casi pratici presentati da esperti in Comunicazione, Marketing e *Copywriting*
- ♦ Contenuti grafici, schematici ed eminentemente pratici che forniscono informazioni tecniche e pratiche sulle discipline essenziali per l'esercizio della professione
- ♦ Esercizi pratici che offrono un processo di autovalutazione per migliorare l'apprendimento
- ♦ Particolare enfasi sulle metodologie innovative
- ♦ Lezioni teoriche, domande all'esperto e/o al tutore, forum di discussione su questioni controverse e compiti di riflessione individuale
- ♦ Disponibilità di accesso ai contenuti da qualsiasi dispositivo fisso o portatile con una connessione internet



*Costruisci una comunicazione interna efficace sulla base delle strategie di copy fornite da questa qualifica"*

“

*Sarai in grado di creare presentazioni aziendali B2B di alto livello con le tecniche illustrate in questo programma”*

Il personale docente del programma comprende rinomati specialisti del settore, che forniscono agli studenti le competenze necessarie a intraprendere un percorso di studio eccellente.

I contenuti multimediali, sviluppati in base alle ultime tecnologie educative, forniranno al professionista un apprendimento coinvolgente e localizzato, ovvero inserito in un contesto reale.

La creazione di questo programma è incentrata sull'Apprendimento Basato su Problemi, mediante il quale il professionista deve cercare di risolvere le diverse situazioni che gli si presentano durante il corso. Lo studente potrà usufruire di un innovativo sistema di video interattivi creati da esperti di rinomata fama.

*Senza obbligo di frequenza, senza lezioni con orari prestabiliti. Questo corso accademico è concepito per aiutarti ad autogestire il tuo tempo di studio.*

*Avrai a portata di mano tutte le tecniche per poter rispondere al cliente in modo rapido e in situazioni complicate.*



# 02

# Obiettivi

L'obiettivo di questo Corso Universitario è quello di fornire ai professionisti della comunicazione tutte le risorse tecniche e di scrittura necessarie per poter migliorare il servizio clienti di un'azienda attraverso il *Copywriting*. Per raggiungere questo obiettivo, un'equipe di specialisti con una vasta esperienza nel settore ti guiderà e risponderà a tutte le tue domande sul contenuto di questo programma.





“

*Sarai un esperto nel costruire la fiducia del marchio attraverso la trasparenza e l'onestà”*



## Obiettivi generali

---

- ♦ Offrire un apprendimento ampio e approfondito della professione di *copywriter* nelle sue diverse sfaccettature
- ♦ Conoscere i diversi ambiti in cui il *Copywriting*: può essere applicato: siti web, pubblicità, lanci o per il content marketing
- ♦ Offrire un sistema di approfondimento per la creazione del branding di un marchio con il Manuale di Identità Verbale
- ♦ Offrire uno studio completo su psicologia, neuromarketing e *neurocopywriting*
- ♦ Acquisire una conoscenza approfondita del rapporto tra linguaggio e persuasione, emozione e profitto
- ♦ Preparare esperti di *Copywriting* in grado di pianificare contenuti e scrivere per tutti i principali social network di oggi
- ♦ Preparare esperti nella gestione del servizio clienti, nella comunicazione interna e nelle strategie di acquisizione dei clienti B2B e B2C
- ♦ Fornire gli strumenti per sapere come gestire un imbuto di vendita dall'inizio alla fine
- ♦ Offrire gli strumenti per sapere come sviluppare un lancio digitale
- ♦ Insegnare la scrittura persuasiva per articoli di blog, sceneggiature video, sceneggiature per podcast
- ♦ Preparare *copywriters* in grado di scrivere annunci per i principali social network
- ♦ Essere in grado di lavorare come *copywriter* freelance fin dal primo minuto, o essere in grado di lavorare per terzi





## Obiettivi specifici

---

- ◆ Scoprire perché sono importanti le tecniche persuasive nel *Copywriting*
- ◆ Conoscere il linguaggio delle emozioni e il suo utilizzo
- ◆ Approfondire la comprensione di come viene utilizzato il linguaggio del profitto
- ◆ Conoscere esempi reali dei linguaggi della persuasione
- ◆ Imparare ad aumentare le vendite con autorità e sicurezza
- ◆ Scoprire come applicare il *Copywriting* al servizio clienti
- ◆ Saper gestire la comunicazione in situazioni difficili
- ◆ Riconoscere l'importanza della comunicazione Interna
- ◆ Imparare ad affrontare una presentazione B2B
- ◆ Sapere cos'è un CRM e come applicare il *Copywriting* nel suo ambito

“

*Costruire l'autorità delle vendite con le tecniche più efficaci utilizzate nel mondo del Copywriting”*

# 03

## Struttura e contenuti

Il programma è stato progettato per fornire, in 150 ore di insegnamento, i contenuti più completi e avanzati sull'uso delle tecniche di *Copywriting* per ottenere vendite, migliorare il servizio clienti e la comunicazione interna. Questo programma dedicherà uno spazio alla comunicazione B2B, che darà al professionista una visione più ampia dei servizi offerti da un *copywriter*. Tutto questo è completato da una grande quantità di materiale didattico aggiuntivo, disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.



“

*Sai come ottenere l'attenzione del pubblico interno dell'azienda? Iscriviti ora a questo programma e inizia a impararlo”*

## Modulo 1. Vendite, servizio clienti e *Copywriting*

- 1.1 La persuasione nel *Copywriting* per aumentare le vendite
  - 1.1.1. Perché è importante usare la persuasione nel *Copywriting*
  - 1.1.2. Principi di base della persuasione e come si applica al *Copywriting*
  - 1.1.3. Differenza tra persuadere, influenzare e manipolare
  - 1.1.4. Analisi di un autore di riferimento
- 1.2 I bisogni e i desideri del cliente nella persuasione
  - 1.2.1. Tecniche di persuasione, linguaggio emozionale e linguaggio del profitto
  - 1.2.2. Le sue applicazioni
  - 1.2.3. Perché è importante usare I bisogni e i desideri del cliente nel *Copywriting*
  - 1.2.4. Identificare i desideri del cliente
- 1.3 Il ruolo del linguaggio del profitto nel *Copywriting* nella persuasione
  - 1.3.1. Perché è importante usare Il linguaggio del beneficio nel *Copywriting*
  - 1.3.2. Identificare i vantaggi del prodotto o del servizio
  - 1.3.3. Utilizzare il linguaggio del profitto nel *Copywriting* e aumentare le vendite
  - 1.3.4. Come utilizzare le testimonianze dei clienti per aumentare la fiducia
- 1.4 Il ruolo del linguaggio emotivo nel *Copywriting*
  - 1.4.1. Perché è importante il linguaggio emotivo nel *Copywriting*
  - 1.4.2. Identificare le emozioni del cliente
  - 1.4.3. Come usare il linguaggio emotivo per persuadere e aumentare le vendite
  - 1.4.4. Le emozioni più comunemente utilizzate nel *Copywriting* per le vendite
- 1.5 *Copywriting* per aumentare le vendite: autorevolezza e sicurezza
  - 1.5.1. Come usare il *Copywriting* per costruire la tua autorità di vendita
  - 1.5.2. Costruire l'autorità nel *Copywriting*, con dimostrazione ed esperienza
  - 1.5.3. Costruire la fiducia nel *Copywriting*, con trasparenza e onestà
  - 1.5.4. I motivi per cui è importante la fiducia nel *Copywriting*
- 1.6 Come migliorare il servizio clienti con il *Copywriting*
  - 1.6.1. Come e perché accogliere il cliente con il *Copywriting*
  - 1.6.2. Comunicazione degli incidenti che interessano il cliente
  - 1.6.3. Gestione delle richieste di pagamento e di altre questioni amministrative
  - 1.6.4. Struttura delle comunicazioni con i clienti utilizzando il *Copywriting*





- 1.7 Strutture di base per rispondere rapidamente a situazioni complicate
  - 1.7.1. Quando dobbiamo dire NO a un cliente
  - 1.7.2. Quando dobbiamo scusarci
  - 1.7.3. Quando dobbiamo dare cattive notizie
  - 1.7.4. Un caso reale
- 1.8 Il copy nella comunicazione interna
  - 1.8.1. L'importanza della comunicazione interna: rivolgersi al pubblico interno
  - 1.8.2. La comunicazione per email
  - 1.8.3. Comunicazioni su un tabellone visivo
  - 1.8.4. Comunicazioni formali: firma del contratto o fine del contratto
- 1.9 Presentazioni B2B o per investitori
  - 1.9.1. Che cos'è l'elevator pitch
  - 1.9.2. Come realizzarlo
  - 1.9.3. Preparare una presentazione aziendale
  - 1.9.4. Creare un video di presentazione aziendale o della società
- 1.10 CRM e storie di successo ben implementate
  - 1.10.1. Cos'è l'CRM
  - 1.10.2. Il caso Apple
  - 1.10.3. Il caso Amazon
  - 1.10.4. Il caso Zara
  - 1.10.5. Il caso British Airways



*Questo Corso Universitario  
ti offre le storie di successo  
nell'implementazione del CRM da  
parte di Apple, Amazon o Zara, da  
integrare nelle tue strategie"*

04

# Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: *il Relearning*.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il *New England Journal of Medicine*.





“

Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”

## Caso di Studio per contestualizzare tutti i contenuti

Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e le conoscenze. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare le competenze in un contesto mutevole, competitivo e altamente esigente.

“

*Con TECH potrai sperimentare un modo di imparare che sta scuotendo le fondamenta delle università tradizionali in tutto il mondo”*



*Avrai accesso a un sistema di apprendimento basato sulla ripetizione, con un insegnamento naturale e progressivo durante tutto il programma.*



*Lo studente imparerà la risoluzione di situazioni complesse in ambienti aziendali concreti attraverso attività collaborative e casi reali.*

## Un metodo di apprendimento innovativo e differente

Questo programma di TECH consiste in un insegnamento intensivo, creato ex novo, che propone le sfide e le decisioni più impegnative in questo campo, sia a livello nazionale che internazionale. Grazie a questa metodologia, la crescita personale e professionale viene potenziata, effettuando un passo decisivo verso il successo. Il metodo casistico, la tecnica che sta alla base di questi contenuti, garantisce il rispetto della realtà economica, sociale e professionale più attuali.

“

*Il nostro programma ti prepara ad affrontare nuove sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nella tua carriera”*

Il metodo casistico è stato il sistema di apprendimento più usato nelle migliori business school del mondo da quando esistono. Sviluppato nel 1912 affinché gli studenti di Diritto non imparassero la legge solo sulla base del contenuto teorico, il metodo casistico consisteva nel presentare loro situazioni reali e complesse per prendere decisioni informate e giudizi di valore su come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard.

Cosa dovrebbe fare un professionista per affrontare una determinata situazione? Questa è la domanda con cui ci confrontiamo nel metodo casistico, un metodo di apprendimento orientato all'azione. Durante il programma, gli studenti si confronteranno con diversi casi di vita reale. Dovranno integrare tutte le loro conoscenze, effettuare ricerche, argomentare e difendere le proprie idee e decisioni.

## Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina 8 diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

*Nel 2019 abbiamo ottenuto i migliori risultati di apprendimento di tutte le università online del mondo.*

In TECH si impara attraverso una metodologia all'avanguardia progettata per preparare i manager del futuro. Questo metodo, all'avanguardia della pedagogia mondiale, si chiama Relearning.

La nostra università è l'unica autorizzata a utilizzare questo metodo di successo. Nel 2019, siamo riusciti a migliorare il livello di soddisfazione generale dei nostri studenti (qualità dell'insegnamento, qualità dei materiali, struttura del corso, obiettivi...) rispetto agli indicatori della migliore università online.





Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Di conseguenza, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Questa metodologia ha formato più di 650.000 laureati con un successo senza precedenti in campi diversi come la biochimica, la genetica, la chirurgia, il diritto internazionale, le competenze manageriali, le scienze sportive, la filosofia, il diritto, l'ingegneria, il giornalismo, la storia, i mercati e gli strumenti finanziari. Tutto questo in un ambiente molto esigente, con un corpo di studenti universitari con un alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

*Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.*

Dalle ultime evidenze scientifiche nel campo delle neuroscienze, non solo sappiamo come organizzare le informazioni, le idee, le immagini e i ricordi, ma sappiamo che il luogo e il contesto in cui abbiamo imparato qualcosa è fondamentale per la nostra capacità di ricordarlo e immagazzinarlo nell'ippocampo, per conservarlo nella nostra memoria a lungo termine.

In questo modo, e in quello che si chiama Neurocognitive Context-dependent E-learning, i diversi elementi del nostro programma sono collegati al contesto in cui il partecipante sviluppa la sua pratica professionale.

Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



#### Materiali di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



#### Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi.

Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.



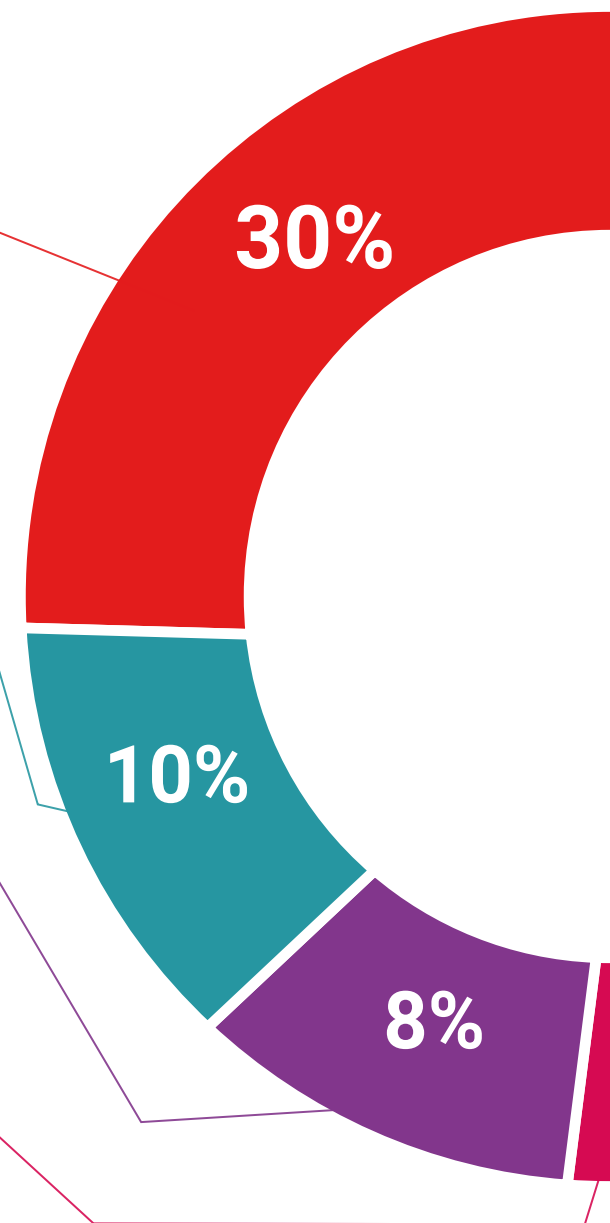
#### Pratiche di competenze e competenze

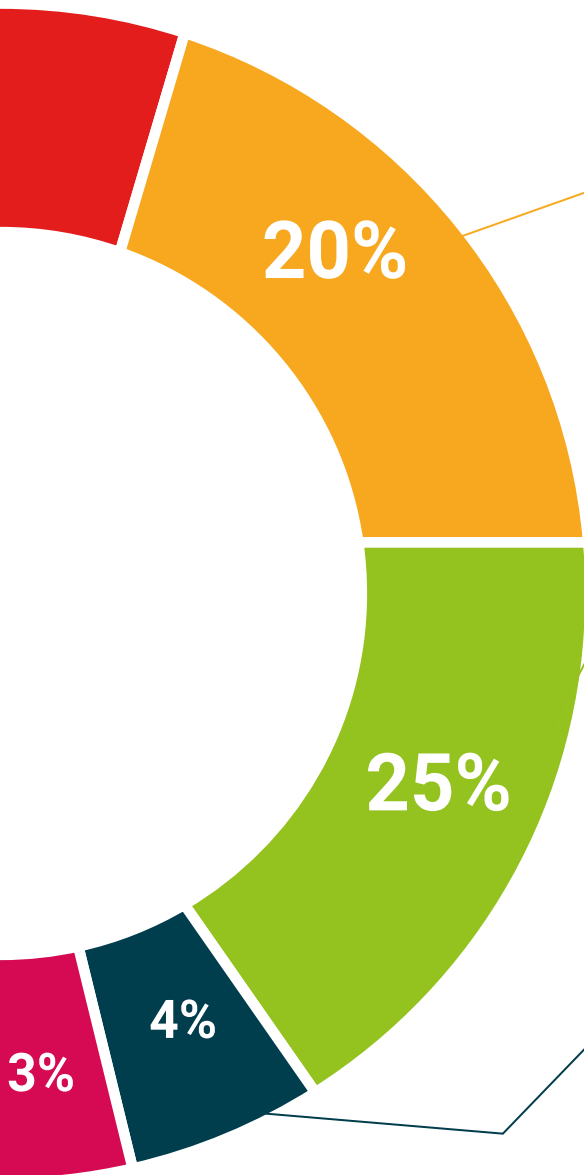
Svolgerai attività per sviluppare competenze e capacità specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che uno specialista deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



#### Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





#### Casi di Studio

Completerai una selezione dei migliori casi di studio scelti appositamente per questo corso. Casi presentati, analizzati e monitorati dai migliori specialisti del panorama internazionale.



#### Riepiloghi interattivi

Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



#### Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



05

# Titolo

Il Corso Universitario in Copywriting per il Servizio Clienti garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Corso Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.





“

*Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”*

Questo **Corso Universitario in Copywriting per il Servizio Clienti** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata\* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Corso Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** esprime la qualifica ottenuta nel Corso Universitario, e riunisce tutti i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Corso Universitario in Copywriting per il Servizio Clienti**

N° Ore Ufficiali: **150 o.**



\*Apostille dell'Aia. Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.

futuro  
salute fiducia persone  
educazione informazione tutor  
garanzia accreditamento insegnamento  
istituzioni tecnologia apprendimento  
comunità impegno  
attenzione personalizzata innovazione  
conoscenza presente qualità  
formazione online  
sviluppo istituzioni  
classe virtuale lingue

**tech** università  
tecnologica

**Corso Universitario**  
Copywriting per  
il Servizio Clienti

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online

Corso Universitario

Copywriting per  
il Servizio Clienti



**tech** università  
tecnologica