Gestione reclami e conflitti: come rapportarsi correttamente con i clienti ed evitare danni aziendali?

Buongiorno,

la **capacità di gestire efficacemente il cliente**, in particolare quando presenta **reclami o lamentele**, risulta oggi imprescindibile per qualsiasi impresa, pubblica o privata, piccola o grande che sia.

*Ascoltare attivamente, mantenere il controllo della situazione, **superare le obiezioni**, trasmettere un'**immagine seria e positiva** dell'azienda e **instaurare un dialogo costruttivo** sono tutti passaggi fondamentali per arrivare a **risolvere una situazione problematica**.*

Tuttavia, è necessario **sapere esattamente come procedere** o potrebbero verificarsi spiacevoli scenari:

- ✓ nascita di un contenzioso;
- ✓ perdita di quote di mercato;
- ✓ danni all'immagine aziendale;
- ✓ stress e senso di impotenza;
- ✓ pubblicità negativa da parte del cliente.

Per questi motivi La invitiamo a partecipare al nostro nuovo corso online, che **Le fornirà tutti gli strumenti necessari per gestire i reclami e i conflitti con i clienti** in modo pratico, immediato e funzionale ai Suoi obiettivi.

Online Seminar (Corso online di formazione pratica) - **Edizione 2024**

Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti

A cura del Dott. Paolo Vallicelli, da quasi 20 anni svolge consulenza e formazione in aziende nazionali e multinazionali; è specializzato nell'area gestione del cliente, comunicazione e vendita, ambito in cui lavora dal 2001 dopo la laurea in Economia e Commercio.

Cos'è l'Online Seminar?

L'Online Seminar è un corso online di formazione pratica costituito da **3 lezioni** *(video, dispense, slides di sintesi, test di autovalutazione*) accessibili tramite una piattaforma web ad accesso riservato.
Disponibilità immediata di tutto il materiale didattico.

Perché iscriversi a questo Online Seminar? Quali vantaggi si ottengono?

- ➔ **Imparare a gestire un reclamo** in ogni sua fase.
- ➔ Conoscere i **comportamenti da evitare o da promuovere** durante una discussione.
- ➔ Apprendere **come comunicare correttamente**, quale linguaggio utilizzare e come mantenere il controllo della situazione.
- ➔ Imparare a **gestire l'aggressività e lo stress** senza lasciarsi coinvolgere.
- ➔ Capire **come riconquistare la fiducia dell'utente** e utilizzare in maniera costruttiva la sua collaborazione.
- ➔ Imparare a **creare un report delle contestazioni** e usarlo a proprio vantaggio.
- ➔ **Un solo contenzioso evitato La ripaga ampiamente dei costi sostenuti** per l'acquisto di questo corso!
- ➔ **Attestato di partecipazione** e possibilità di sostenere un **esame per certificare le competenze.**

OFFERTA LIMITATA: SCONTO 15% entro il 29 gennaio 2024!

Per iscriversi compilare il modulo d'iscrizione e inviarlo via email o via Fax al n. 0376/1582116.
Per ogni chiarimento ci può contattare al n. 0376391645 o via email a info@aidem.it

Online Seminar *(corso online di formazione pratica)*

Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti

Programma delle lezioni

Lezione 1

È arrivato un reclamo: come agire?

- ✓ Cos'è un reclamo, perché arriva, quali sono le tipologie
- ✓ Le diverse categorie di clienti
- ✓ Le fasi di gestione di un reclamo
- ✓ L'ascolto efficace e attivo: come comprendere al meglio il cliente
- ✓ Come mantenere il controllo della situazione
- ✓ Come trasmettere le competenze e la professionalità dell'azienda
- ✓ Comportamenti da evitare durante una discussione
- ✓ Comportamenti da favorire durante una discussione

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

Lezione 2

Il confronto con il cliente insoddisfatto: tecniche e strategie

- ✓ Strategie per la gestione del conflitto
- ✓ Come superare le obiezioni: l'importanza del linguaggio
- ✓ Come gestire un cliente insoddisfatto
  - Telefonata, chat, mail
- ✓ Come instaurare un dialogo con un cliente aggressivo
- ✓ Come gestire lo stress senza lasciarsi coinvolgere
- ✓ Come non "perdere" il cliente

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

Lezione 3

Un prezioso alleato: il problem solving

- ✓ Cos'è il problem solving e come sfruttarlo a proprio vantaggio
- ✓ Le 4 fasi del problem solving
  - Identificare il problema
  - Generare possibili soluzioni
  - Valutare e scegliere la soluzione
  - Eseguire il piano e valutare il risultato
- ✓ Come utilizzare in maniera costruttiva la collaborazione del cliente e riconquistare la sua fiducia
- ✓ Come rispondere quando arriva un reclamo: casistica
- ✓ Case study: analizziamo situazioni realistiche e risolviamole insieme
- ✓ Come creare un report delle contestazioni

Video, dispensa, slides di sintesi, test di autovalutazione

ESAME FINALE *(Facoltativo e Online): l'*esame dovrà essere svolto entro 60 gg. dalla data di attivazione del corso.

I partecipanti che otterranno un punteggio positivo riceveranno un **CERTIFICATO di ESPERTO in GESTIONE RECLAMI E CONFLITTI.**

Docente: Dott. Paolo Vallicelli
Consulente aziendale e formatore specializzato in customer care, comunicazione e vendita.

➔ Per iscriversi al corso inviare il presente modulo via email o via FAX al n. 03761582116

❑ Sì, desidero iscrivermi all'Online Seminar:
"Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti" (cod.10023605)
Prezzo per partecipante: € 179,00 + IVA*
OFFERTA LIMITATA: SCONTO 15% (€ 152,15 + IVA*) per iscrizioni pervenute entro il 29 gennaio 2024.
Ulteriore Sconto del 10% per 2 o più partecipanti della stessa azienda.
3 lezioni (video, dispense, slides, esempi e test intermedi) disponibili su un portale online.
**In caso di fattura intestata ad un ente pubblico la quota è da intendersi esente IVA.*

Modulo d'iscrizione (si prega di scrivere in stampatello in modo leggibile)

38/24

Intestatario Fattura ..... Partecipante/i (Nome e Cognome) .....

Partita IVA .....Codice Fiscale ..... SDI.....

Via ..... n° ..... CAP ..... Città ..... Provincia .....

Telefono ..... Fax ..... E-mail.....

Data, Firma e Timbro per accettazione: .....

Sottoscrivendo il presente ordine confermo di aver preso visione dell'informativa, pubblicata sul sito "aidem.it" al seguente link https://www.aidem.it/privacy/ per il trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità in essa indicate e previste. Per ogni ulteriore informazione sul trattamento dei tuoi dati, contattataci all'indirizzo privacy@aidem.it. Ti ricordiamo, altresì, che puoi opporti in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse, inviando la tua richiesta ad Aidem all'indirizzo privacy@aidem.it. DISDETTA: L'eventuale disdetta all'Online Seminar dovrà essere comunicata in forma scritta entro il 5° giorno successivo alla data di acquisto. Trascorso tale termine, verrà addebitata l'intera quota d'iscrizione. ORGANIZZAZIONE: In caso di circostanze imprevedibili AIDEM Srl si riserva il diritto di operare eventuali cambiamenti di date, programma o docenti. L'Online Seminar si svolgerà al raggiungimento del numero minimo dei partecipanti.
Con la firma del presente modulo di iscrizione si danno per lette e accettate le condizioni generali, pubblicate sulla pagina web www.aidem.it (www.aidem.it/wp-content/uploads/2018/11/Condizioni_Generali.pdf).