

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

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.

e-Seminar (Corso online di formazione pratica)



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'e-Seminar?

L'e-Seminar è un corso online di formazione pratica costituito da 3 lezioni (*video, dispense, slides di sintesi, test di autovalutazione*) disponibili in modalità online.

Prima Lezione disponibile **da giovedì 25 novembre 2021**.

Perché iscriversi a questo e-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**.

ULTIMI POSTI DISPONIBILI: iscrizioni entro il 24 novembre 2021!

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. 0376/391645 o via email a info@aidem.it

Programma delle lezioni

Lezione 1 disponibile da giovedì 25 novembre 2021

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 disponibile da giovedì 2 dicembre 2021

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 disponibile da giovedì 9 dicembre 2021

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 problema realistiche e risolviamole insieme
 - ✓ Come creare un report delle contestazioni
- Video, dispensa, slides di sintesi, test di autovalutazione*

ESAME FINALE (Facoltativo e Online): giovedì 13 gennaio 2022

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

Relatore: 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. 0376 1582116

Sì, desidero iscrivermi all'e-Seminar "Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti" (cod. 10023601)

Prezzo per partecipante: € 169,00 + IVA*

ULTIMI POSTI DISPONIBILI: iscrizioni entro e non oltre il 24 novembre 2021.

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)

662/21

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, contattatoci all'indirizzo privacy@aidem.it.

Ti ricordiamo, altresì, che puoi opporci 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'e-Seminar dovrà essere comunicata in forma scritta entro il 5° giorno antecedente l'inizio del corso. Trascorso tale termine, verrà addebitata l'intera quota d'iscrizione. 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)