

Come gestire le lamentele e i reclami

DESTINATARI:

Personale di front-line e customer service, addetti all'accoglienza clienti (personale di reception, segreteria, centralino, call-center, accettazione pazienti, accoglienza clienti in genere) e personale che si occupa di assistenza clienti.

OBIETTIVI:

Il corso insegna tecniche e metodi per riuscire a gestire lamentele e reclami e recuperare così i clienti insoddisfatti, compresi quelli che si lamentano su internet con le recensioni negative.

CONTENUTI:

- Cosa avviene realmente quando un cliente si lamenta: lettura di un caso
- Conoscere il cliente di oggi per sapere come comportarsi
- L'utilità delle tecniche e della gestione dei clienti
- Come prevenire le lamentele, tutto quello che serve sapere per gestire reclami e lamentele
- Come iniziare
- L'indagine della lamentela e il potere dell'ascolto
- Come usare la voce
- Cosa dire al cliente e cosa non dire mai
- Il potere evocativo delle parole
- Cosa dire quando non so cosa dire e cosa fare dopo
- Come NON gestire una lamentela
- Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti come strumento per la risoluzione dei problemi, il miglioramento del prodotto e il recupero dei clienti

SEDE: Confartigianato Formazione, piazza delle Istituzioni, 34 31100 Treviso (TV) Sala Formazione primo piano

CALENDARIO:

19, 22 e 26 maggio 2020 dalle 15:00 alle 19:00— Iscrizioni entro e non oltre il 09 maggio 2020

DOCENTE:

Dott. Maurizio Giantin formatore e consulente nella comunicazione per la vendita, l'acquisizione e la gestione dei clienti.

QUOTA DI ISCRIZIONE:

Quota di iscrizione a partecipante:

- Soci Confartigianato: € 231,80 (€ 190,00 + IVA)
- Non soci Confartigianato: € 280,60 (€ 230,00 + IVA)

Le categorie che hanno fondi disponibili potranno godere del **rimborso EBAV di 152,00 €**. Le imprese che non hanno diritto al rimborso potranno godere di uno sconto del 10%. Nel caso di più iscritti della stessa azienda si applicherà uno sconto del 20% al secondo partecipante e ai successivi. Si rimanda alla scheda di iscrizione allegata per le note organizzative complete.