



# Come gestire obiezioni, lamentele e 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

## IL CORSO

I clienti insoddisfatti sono un grosso rischio aziendale poiché si può perdere il loro apporto economico e possono fare una cattiva pubblicità. Al contrario, se trattati bene possono diventare clienti a vita e portarne altri. Una lamentela non è un male, quanto lo è piuttosto una gestione controproducente che fa perdere clienti, tempo e denaro. 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

- Il cliente oggi
- Cosa avviene realmente quando un cliente si lamenta: analisi di un caso
- Come gestire una lamentela in 5 passi
- Cosa NON FARE MAI, cosa NON DIRE MAI
- Come comportarsi davanti ad un cliente che si lamenta
- Come gestire una lamentela al telefono
- Come rispondere ad una lamentela scritta per email
- Come rispondere alle recensioni negative dei clienti su internet
- La comunicazione interna e il report del problema: il gruppo orientato al cliente
- Il monitoraggio

## CALENDARIO

Il corso ha una durata di 12 ore d'aula e si svolgerà secondo il seguente calendario:  
10, 12 e 17 dicembre 2019 dalle 15 alle 19

**Sede:** Confartigianato Conegliano—Viale Italia, 259, 31015 Conegliano TV

**Docente:** Maurizio Giantin—consulente e formatore

## NOTE ORGANIZZATIVE

La quota di iscrizione per partecipante è fissata in euro:

**€ 190,00 + IVA per soci Confartigianato (rimborso ebav € 152,00)**

**€ 230,00 + IVA per NON soci Confartigianato (rimborso ebav € 184,00)**

I rimborsi sono esclusivamente riservati alle imprese regolarmente versanti EBAV ed appartenenti alle categorie contrattuali che al momento dell'avvio del corso di formazione disporranno di risorse economiche. Contestualmente all'avvio Confartigianato Formazione verificherà l'effettiva disponibilità di risorse economiche e se del caso Vi chiederà la trasmissione del modello A07 per la richiesta del contributo ad Ebav. Vi segnaliamo che i contributi sono esigibili fino ad esaurimento di quanto stanziato dal comitato di categoria EBAV di riferimento. Per approfondimenti vi preghiamo di consultare le note organizzative allegate e presenti su [www.confartigianatoformazione.tv](http://www.confartigianatoformazione.tv) Per aderire al percorso vi preghiamo di compilare la scheda allegata e spedirla a Confartigianato Formazione **entro il 29 novembre p.v.** ([info@confartigianatoformazione.tv](mailto:info@confartigianatoformazione.tv) o fax. 0422.269658).