

# La gestione delle risposte alle recensioni negative - FORMAZIONE A DISTANZA

INIZIO CORSO: martedì 27 settembre 2022

DURATA: 12 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 22.30

PREZZO: 219,60 € (180,00 € + IVA)

FINANZIATO AL 100%



## Panoramica corso:

Come si deve rispondere ai commenti e alle recensioni negative che possono essere pubblicate online? Quali errori non si devono commettere nel trattare questo tipo di reazioni del pubblico e invece come si deve reagire? Qualunque sia la qualità dei servizi e dei prodotti di un'azienda, ci sarà sempre un cliente insoddisfatto, per cui questo genere di interazioni sgradite prima o poi si presenterà e i responsabili della comunicazione aziendale o del customer care dovranno essere in grado di rispondere correttamente.

Il corso condurrà i discenti a individuare quali comportamenti adottare in caso di recensioni negative: dall'analisi della motivazione che ha portato l'utente ad essere insoddisfatto, alla formulazione della risposta appropriata finalizzata ad aumentare l'engagement del cliente.

# Obiettivi del corso:

Il corso si pone l'obiettivo di fornire gli elementi essenziali per riuscire a trasformare le recensioni negative in possibilità di autoanalisi critica e di costruzione di un rapporto di fiducia con i propri clienti.

# Argomenti trattati:

- Tipologie di recensione (positiva, negativa, aggressiva, ecc.)
  - I benefici delle risposte alle recensioni
  - Tecniche di elaborazione della risposta
  - Errori da evitare nella gestione delle risposte
  - Cosa fare se la recensione è falsa
  - Strategie per trasformare il feedback negativo in pubblicità positiva per la propria azienda
  - Agenzie e software per la gestione della reputazione
- 

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dall'Ente Bilaterale Settore Terziario della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario e Turismo e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

# Destinatari:

Il corso è rivolto a tutti coloro che, nella gestione del proprio lavoro, si interfacciano con i clienti nella fase di post vendita o gestiscono la comunicazione aziendale on line e off line: addetti al Customer Care, addetti alla comunicazione, addetti web e social media.