

# Cosa fare e **NON** fare in caso di reclami da parte del cliente - **FORMAZIONE A DISTANZA**

**INIZIO CORSO: martedì 16 aprile 2024**

**DURATA: 12 ore**

**ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 22.30**



## **Panoramica corso:**

Nell'ottica della customer centricity è fondamentale saper rispondere in modo efficace e puntuale alle richieste del cliente, soprattutto se si tratta di reclami. Per far questo, oltre alle capacità comunicative, è necessario saper ascoltare, saper cogliere le necessità del cliente, fornire risposte soddisfacenti e individuare nel tempo più breve possibile adeguate soluzioni.

**Calendario corso:** martedì 16-23 aprile e 7-14-21 maggio 2024.

**Chiusura iscrizioni:** martedì 9 aprile 2024.

# Obiettivi del corso:

Obiettivo del corso é fornire ai partecipanti strategie per rispondere in modo adeguato ad eventuali reclami adottando tecniche comunicative che facilitino il dialogo e portino a riconquistare il rapporto di fiducia con il proprio interlocutore.

# Argomenti trattati:

- La gestione dei reclami e di comunicazioni disfunzionali
- La capacità d'ascolto: comprendere lo stato d'animo e le attese del cliente insoddisfatto
- Quali approcci adottare con il cliente che reclama
- Trattare i casi difficili
- Problem Solving: come porre le domande necessarie alla comprensione del problema e chiedere feedback di conferma
- La chiusura del reclamo: come ottenere fidelizzazione
- La gestione delle richieste complesse da parte del cliente
- Best practices per migliorare la gestione della relazione con il cliente

---

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi 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.

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

# Destinatari:

- Addetti Customer service
- Addetti Post-Vendita/After Sales
- Addetti Assistenza Tecnica
- Personale di front line
- Venditori e Tecnici Commerciali
- Tutti coloro che nella propria attività professionale debbano gestire reclami e richieste del cliente; che necessitino di negoziare al telefono e che abbiano l'obiettivo di innalzare la "customer satisfaction"