

# Gestire reclami e richieste del cliente - FORMAZIONE A DISTANZA

**INIZIO CORSO: giovedì 14 novembre 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. Per far questo, oltre alle capacità comunicative, è necessario saper ascoltare, saper cogliere le necessità del cliente, fornire risposte soddisfacenti e svolgere il proprio lavoro in maniera proattiva e propositiva.

**Calendario corso:** giovedì 14-21-28 novembre e 5-12 dicembre 2024.

**Chiusura delle iscrizioni:** giovedì 7 novembre 2024.

# Obiettivi del corso:

## La gestione dei reclami e di comunicazioni disfunzionali

- Il reclamo: che cos'è? Perché arriva? Perché può essere un'opportunità?
- La capacità d'ascolto: comprendere lo stato d'animo e le attese del cliente insoddisfatto
- Adottare un approccio professionale alla fase di ascolto del cliente che reclama
- Trattare i casi difficili: clienti aggressivi o chiacchieroni, domande particolari, etc.
- Gestione dei reclami e delle obiezioni: come comportarsi in caso di lamentele, quali frasi adottare, come recuperare l'immagine aziendale
- Problem Solving: come porre le domande necessarie alla comprensione del problema e chiedere feedback di conferma
- Le tecniche di argomentazione per gestire al meglio la comunicazione critica
- La chiusura del reclamo: come ottenere fidelizzazione

## La gestione delle richieste del cliente

- Le diverse tipologie di clienti
- Come presidiare la customer satisfaction
- La proattività nella gestione del cliente
- Best practices per migliorare la gestione della relazione con il cliente

## Piano d'azione

- Azioni da mettere in atto per migliorare la propria gestione del cliente e indicatori per controllare il raggiungimento dei risultati

# Argomenti trattati:

- Utilizzare tecniche comunicative utili per creare una relazione costruttiva con il cliente e fidelizzarlo
- Sviluppare l'ascolto empatico al fine di comprendere le esigenze, palesi e latenti, del cliente
- Individuare i diversi tipi di interlocutori, essere consapevoli delle possibili fonti di conflitto, saperle riconoscere e governare
- Trasformare situazioni potenzialmente conflittuali in situazioni di soddisfazione e fidelizzazione

---

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"