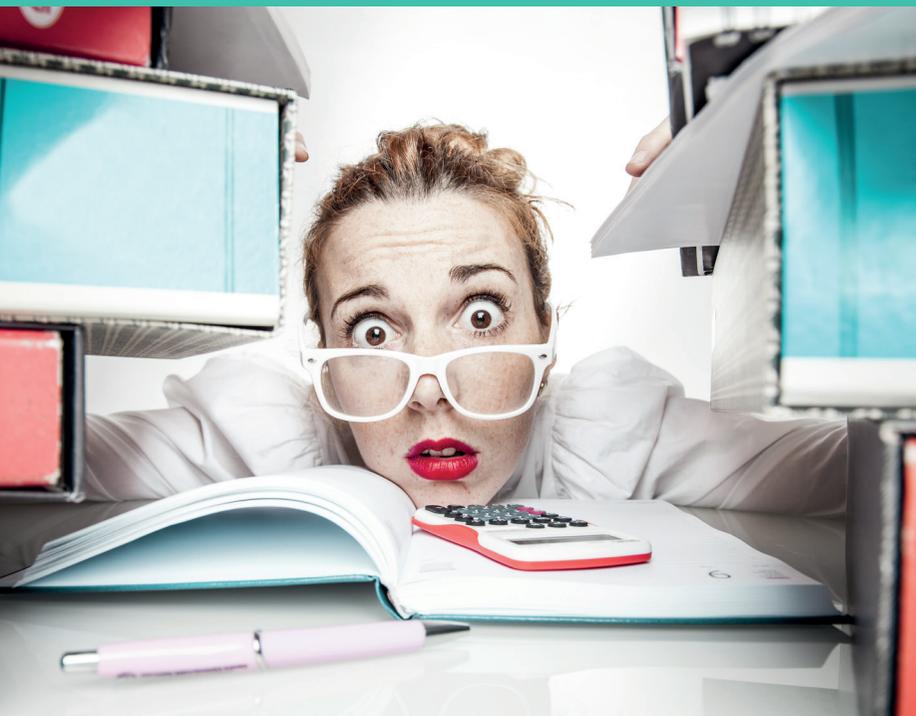


IL RECLAMO:

prevenirlo o gestirlo?



1 marzo 2018

1. OBIETTIVI

Conosciamo l'importanza che ha per la nostra azienda un cliente soddisfatto, in termine di riacquisti e di nuovi affari che otterremo grazie al passaparola positivo. Accade che il cliente non manifesti la sua delusione: potremmo diventare vittime dell' "effetto iceberg" ed interpretare il suo silenzio come apprezzamento del nostro operato. Per un rapporto di fidelizzazione duraturo, è opportuno fare emergere tutti i motivi di insoddisfazione per fornire la soluzione e rinsaldare la relazione.

2. DESTINATARI

Venditori, agenti, tecnici commerciali, responsabili e addetti customer service.

3. DURATA E CONTENUTI

Durata: 7 ore

Contenuti:

- Prevenire il reclamo
- Comprendere le cause del reclamo: l'ascolto attivo
- Le aspettative mancate
- Le fasi di gestione del reclamo
- Il colloquio col cliente: comprendere aspetti oggettivi ed emotivi del reclamo

- Sviluppare una comunicazione efficace con il cliente
- Problem solving e pensiero creativo: identificare la soluzione ottimale per cliente ed azienda
- Gestire efficacemente le obiezioni per raggiungere un accordo soddisfacente

4. CALENDARIO

| DATA | ORARIO |
|----------------|------------------------------|
| - 1 marzo 2018 | 9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00 |

5. DOCENZA

STEFANO DONATI

Svolge attività di consulenza e formazione in Marketing e Comunicazione. Scrive articoli di Marketing per riviste di settore e dal 2007 è "Esperto d'Area Qualifica Professionale" nelle aree marketing e vendite per il sistema di formalizzazione e certificazione delle competenze della Regione Emilia Romagna.

6. QUOTA INDIVIDUALE DI PARTECIPAZIONE

€ 250,00 + iva per le aziende associate UPI o GIA

€ 300,00 + iva per le altre aziende

7. PER INFORMAZIONI

Lucia Tancredi

tel. 0521/226500 - fax 0521-226501

tancredi@cisita.parma.it / www.cisita.parma.it

8. SEDE DEL CORSO

Cisita Parma, B.go G. Cantelli n.5 - 43121 Parma

9. PARCHEGGIO GRATUITO

Le Aziende Associate possono accedere comodamente alla sede Cisita utilizzando gratuitamente il Parcheggio Goito (Via Goito) ubicato a circa 150 metri.

Modalità:

- 1) Parcheggiare l'auto al Parcheggio Goito e ritirare il ticket.
- 2) Consegnare il ticket al coordinatore del corso per l'annullamento e conservarlo fino al momento del ritiro dell'auto
- 3) Prima del ritiro dell'auto, inserire il ticket nelle apposite casse automatiche poste all'ingresso del Parcheggio Goito (non verrà richiesto alcun importo).



Cisita Parma scarl

Borgo Girolamo Cantelli, 5 - 43121 Parma

tel. 0521/226500 - fax 0521/226501

www.cisita.parma.it

cisita@cisita.parma.it



ORARI DI APERTURA

9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00

dal lunedì al venerdì

SEGUICI SU:



SVILUPPO RISORSE PER L'AZIENDA
CISITA
P A R M A

