

## GESTIRE UN RECLAMO: DA UN PROBLEMA SI GENERA UN'OPPORTUNITÀ

### OBIETTIVI

Gestire efficacemente reclami e richieste rappresenta una reale opportunità per rafforzare e migliorare la relazione con i clienti. Il corso fornisce metodi e strumenti per gestire reclami e richieste in modo da fidelizzare il cliente. Comprendere atteggiamenti ed esigenze nascoste del cliente, mantenere un atteggiamento positivo a fronte di situazioni stressanti trasmettendo sicurezza, fiducia e competenza al fine di trovare le soluzioni più idonee a soddisfare il cliente.

### DESTINATARI

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

### CONTENUTI

- Comprendere le cause del reclamo: l'ascolto attivo
- 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

### DOCENTE

Stefania Sala – Counselor e business coach, si occupa di formazione aziendale, consulenza organizzativa, dopo aver ricoperto per anni ruoli direttivi e di responsabilità in diverse aziende e aver svolto attività di consulenza manageriale, organizzativa e gestionale.

### DURATA

7 ore

### SEDI E DATE

PIACENZA, 7 maggio

PARMA, 19 novembre

REGGIO EMILIA, 8 luglio

CESENA, 14 maggio

### QUOTA DI PARTECIPAZIONE

250,00 € + IVA az. associate

300,00 € + IVA az. non associate

### ISCRIZIONE

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5