

TITOLO DEL CORSO

GESTIONE DEL CONFLITTO, DEL RECLAMO E DEL CLIENTE DIFFICILE

DURATA IN ORE	16
DATA INIZIO DEL CORSO	23 novembre
DATA TERMINE DEL CORSO	01 dicembre
METODOLOGIA	<input type="checkbox"/> AULA <input type="checkbox"/> LABORATORIO <input checked="" type="checkbox"/> FAD
DESTINATARI	Lavoratori dipendenti da aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario e del Turismo di Bergamo.
N. MINIMO PARTECIPANTI	4
OBIETTIVI	La gestione ottimale dei reclami e delle richieste del cliente è una reale opportunità per rafforzare e migliorare una relazione, fondamentale per il business aziendale. Il corso, dal taglio prettamente pratico, fornisce metodi e strumenti per gestire in modo efficace le obiezioni, i reclami e i conflitti, in modo da fidelizzare anche il cliente più difficile ed assicurare all'azienda un reale vantaggio competitivo.
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none">- Stili comportamentali e processi di relazione; Gestione dell'emotività e dei canali comunicativi;- Conflitto: processo, dinamica, ristrutturazione e contenimento;- Gestione del cliente; L'approccio proattivo nei confronti dei clienti che reclamano;- Le capacità necessarie nel processo di gestione del reclamo;- Obiezione e reclamo, differenze. Come cogliere l'occasione dell'obiezione per fidelizzare il cliente; Come gestire al meglio la sindrome del reclamo;- Tecniche e metodi per la gestione dei reclami.
DOCENTI	CARLO TAGLIABUE
CALENDARIO LEZIONI	23 novembre, ore 9-13 24 novembre, ore 9-13 30 novembre, ore 9-13 01 dicembre, ore 9-13 È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.
SEDE DEL CORSO (O PIATTAFORMA UTILIZZATA)	UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA ZOOM.
PER INFORMAZIONI	Arabella Abbiati, AGSG srl Bergamo. e-mail: arabellaabbiati@agsg.it tel. 035.270142 mob. 366.6014247