

TITOLO DEL CORSO

LA GESTIONE DEL CLIENTE DIFFICILE

DURATA IN ORE	12
DATA INIZIO DEL CORSO	17 novembre 2026
DATA TERMINE DEL CORSO	24 novembre 2026
METODOLOGIA	☒ AULA ☐ LABORATORIO ☐ FAD
DESTINATARI	Lavoratori dipendenti di aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario di Bergamo.
N. MINIMO PARTECIPANTI	4
OBIETTIVI	Questo percorso formativo è pensato per chi vuole gestire queste situazioni con metodo, senza improvvisare e senza “subire”, mantenendo fermezza e professionalità anche quando la conversazione si complica. L'obiettivo è aiutarti a trasformare un confronto difficile in un passaggio chiaro e gestibile: mettere ordine, guidare la comunicazione, proteggere il valore del tuo lavoro e chiudere la situazione in modo corretto — per te e per il cliente.
CONTENUTI	-Identificazione dello stress: riconoscere i segnali dello stress e comprenderne l'impatto -Tecniche di gestione: metodi pratici per ridurre lo stress e aumentare la produttività -Intelligenza Emotiva: strumenti per gestire le emozioni e migliorare le tue risposte alle situazioni difficili
DOCENTI	EMANUELA SDRAULIG
CALENDARIO LEZIONI	Calendario Martedì 17.24 Novembre 2026 Orario: 9.00 - 13.00 / 13.30 - 15.30 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)	CONFCOMMERCIO FORMAZIONE OSIO SOTTO - Piazzetta Don Gandossi, 1
PER INFORMAZIONI	Referente: Sabrina Bianco - CAT Ascom Bergamo srl MAIL: info@ascomformazione.it TEL: 035/4185706-707