

## Gestione reclami e conflitti: come rapportarsi correttamente con i clienti ed evitare danni aziendali?

Buongiorno,

la **capacità di gestire efficacemente il cliente**, in particolare quando presenta **reclami o lamenti**, risulta oggi imprescindibile per qualsiasi impresa, pubblica o privata, piccola o grande che sia.

*Ascoltare attivamente, mantenere il controllo della situazione, **superare le obiezioni**, trasmettere **un'immagine seria e positiva** dell'azienda e **instaurare un dialogo costruttivo** sono tutti passaggi fondamentali per arrivare a **risolvere una situazione problematica**.*

Tuttavia, è necessario **sapere esattamente come procedere** o potrebbero verificarsi **spiacevoli scenari**, come la nascita di un contenzioso, la perdita di quote di mercato, danni all'immagine aziendale, stress e senso d'impotenza e pubblicità negativa da parte del cliente.

Per questi motivi La invitiamo a partecipare al nostro nuovo corso online, che **Le fornirà tutti gli strumenti necessari per gestire i reclami e i conflitti con i clienti** in modo pratico, immediato e funzionale ai Suoi obiettivi.

**Online Seminar** (Corso online di formazione pratica)



### Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti

*Relatore: Dott. Paolo Vallicelli (Da quasi 20 anni svolge consulenza e formazione in aziende nazionali e multinazionali; è specializzato nell'area gestione del cliente, comunicazione e vendita, ambito in cui lavora dal 2001 dopo la laurea in Economia e Commercio).*



#### CHE COS'È L'ONLINE SEMINAR?

- Si tratta di un **corso online di formazione pratica**, costituito da **3 lezioni** (video, slides di sintesi, test di autovalutazione) accessibili tramite un apposito portale web.
- **Disponibilità immediata di tutto il materiale didattico.**
- Potrà accedere ai contenuti formativi **in qualsiasi momento e da ogni luogo.**



#### QUALI SONO GLI OBIETTIVI?

- **Imparare a gestire un reclamo** in ogni sua fase.
- Conoscere i **comportamenti da evitare o da promuovere** durante una discussione.
- Apprendere **come comunicare correttamente**, quale linguaggio utilizzare e come mantenere il controllo della situazione.
- Imparare a **gestire l'aggressività e lo stress** senza lasciarsi coinvolgere.
- Capire **come riconquistare la fiducia dell'utente** e utilizzare in maniera costruttiva la sua collaborazione.



**PER INFO INQUADRI IL QR-CODE** oppure **[clicchi qui](#)**.



**OFFERTA LIMITATA: SCONTO 20% entro il 3 luglio 2024!**

**LEZIONE 1**

**È arrivato un reclamo: come agire?**

- Cos'è un reclamo, perché arriva, quali sono le tipologie
- Le diverse categorie di clienti
- Le fasi di gestione di un reclamo
- L'ascolto efficace e attivo: come comprendere al meglio il cliente
- Come mantenere il controllo della situazione
- Come trasmettere le competenze e la professionalità dell'azienda
- Comportamenti da evitare durante una discussione
- Comportamenti da favorire durante una discussione

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

**LEZIONE 2**

**I confronti con il cliente insoddisfatto: tecniche e strategie**

- Strategie per la gestione del conflitto
- Come superare le obiezioni: l'importanza del linguaggio
- Come gestire un cliente insoddisfatto
- Telefonata, chat, mail
- Come instaurare un dialogo con un cliente aggressivo
- Come gestire lo stress senza lasciarsi coinvolgere
- Come non "perdere" il cliente

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

**LEZIONE 3**

**Un prezioso alleato: il problem solving**

- Cos'è il problem solving e come sfruttarlo a proprio vantaggio
- Le 4 fasi del problem solving
  - o Identificare il problema
  - o Generare possibili soluzioni
  - o Valutare e scegliere la soluzione
  - o Eseguire il piano e valutare il risultato
- Come utilizzare in maniera costruttiva la collaborazione del cliente e riconquistare la sua fiducia
- Come rispondere quando arriva un reclamo: casistica
- Case study: analizziamo situazioni realistiche e risolviamole insieme
- Come creare un report delle contestazioni

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione



**ESAME FINALE** (facoltativo e online) da svolgersi **entro 60 giorni** dalla data di attivazione. In caso di esito positivo viene rilasciato un certificato di **"ESPERTO in GESTIONE RECLAMI E CONFLITTI"**.



**Docente: Dott. Paolo Vallicelli** (Consulente aziendale e formatore specializzato in customer care, comunicazione e vendita)

**Per iscriversi compilare il modulo e inviarlo via email o via Fax al n. 0376 1582116.**

**MODULO DI ISCRIZIONE** (Si prega di compilare in stampatello)

Sì, desidero iscrivermi all'Online Seminar:  
**"Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti"**

Prezzo per partecipante: € 179,00 + IVA

10023605

**OFFERTA LIMITATA: SCONTO 20% (€ 143,20 + IVA) entro il 3 luglio 2024!**

**Ulteriore Sconto del 10% per 2 o più partecipanti della stessa azienda.**

**3 lezioni** (video, slides di sintesi, test di autovalutazione) disponibili su un apposito portale web.

[web/24]

Intestatario fattura \_\_\_\_\_

Partecipante/i (Nome e Cognome) \_\_\_\_\_

Partita IVA \_\_\_\_\_ Cod. fiscale \_\_\_\_\_ SDI \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Data, firma e timbro per accettazione \_\_\_\_\_

Sottoscrivendo il presente ordine confermo di aver preso visione dell'informativa, pubblicata sul sito "aidem.it" al seguente link <https://www.aidem.it/privacy/> per il trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità in essa indicate e previste. Per ogni ulteriore informazione sul trattamento dei tuoi dati, contattatoci all'indirizzo [privacy@aidem.it](mailto:privacy@aidem.it). Ti ricordiamo, altresì, che puoi opporci in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse, inviando la tua richiesta ad Aidem all'indirizzo [privacy@aidem.it](mailto:privacy@aidem.it).

DISDETTA: L'eventuale disdetta all'Online Seminar dovrà essere comunicata in forma scritta entro 5 giorni dall'invio del presente modulo. Trascorso tale termine, verrà addebitata l'intera quota d'iscrizione.

ORGANIZZAZIONE: In caso di circostanze imprevedibili AIDEM Srl si riserva il diritto di operare eventuali cambiamenti di date, programma o docenti. L'Online Seminar si svolgerà al raggiungimento del numero minimo dei partecipanti. Con la firma del presente modulo di iscrizione si danno per lette e accettate le condizioni generali, pubblicate sulla pagina web [www.aidem.it](http://www.aidem.it) ([www.aidem.it/wp-content/uploads/2018/11/Condizioni\\_Generali.pdf](http://www.aidem.it/wp-content/uploads/2018/11/Condizioni_Generali.pdf)).