

### TITOLO DEL CORSO

GESTIONE DELLE OBIEZIONI, DEL RECLAMO E DEL CLIENTE DIFFICILE

DURATA IN ORE	16
DATA INIZIO DEL CORSO	07 MARZO 2022
DATA TERMINE DEL CORSO	28 MARZO 2022
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"><li>-L'importanza del ruolo nella gestione del reclamo;</li><li>-Il valore economico e strategico della soddisfazione del cliente;</li><li>-Le cause del reclamo: conoscerle per gestirle;</li><li>-La richiesta/reclamo come opportunità di fidelizzazione;</li><li>-Il rapporto relazionale, priorità assoluta per la gestione del reclamo;</li><li>-Preparazione psicologica: il corretto atteggiamento per rapportarsi al cliente;</li><li>-Come raggiungere la credibilità attraverso la comunicazione;</li><li>- Le 5 fasi della gestione del reclamo: approccio, intervista, presentazione della soluzione, superamento delle obiezioni, concordare, consolidare.</li></ul>
DOCENTI	ANGELO DELLAVEDOVA
CALENDARIO LEZIONI	07 marzo, dalle 14 alle 18; 14 marzo, dalle 14 alle 18; 21 marzo, dalle 14 alle 18; 28 marzo, dalle 14 alle 18.  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