



Corso di formazione

IN MODALITA' IBRIDA (*)

La risposta al reclamo

mercoledì, 26 febbraio 2025 – Ore 9.30

IL CORSO

Obiettivo

L'obiettivo del corso è rendere immediatamente applicabili metodi e tecniche per fidelizzare il cliente che reclama, soprattutto quando non accettiamo il suo reclamo.

Contenuti

Ricevere un reclamo è una brutta notizia? Il corso si occupa di come valorizzare il lato positivo del reclamo, cioè il fatto stesso che il cliente, pur scontento, ha deciso di mantenere il rapporto con noi, uscendo allo scoperto, dandoci informazioni preziose che non avremmo avuto altrimenti.

Il corso sviluppa in primo luogo le capacità di ascolto del cliente, per fornirgli una risposta che, soprattutto quando è negativa rispetto alle sue aspettative, lo fidelizza, perché si è sentito rispettato e compreso.

In secondo luogo, il corso sviluppa metodi e tecniche per comporre una risposta empatica, tecnicamente chiara e completa, e persuasiva, tale per cui il ticket si chiude subito, senza catene di repliche o, peggio, contenziosi.

Il corso si rivolge all'ufficio reclami e ai responsabili commerciali, che potranno portare in aula i reclami originali e le relative risposte.

Docente

Giovanni Acerboni, linguista, PhD, docente universitario e formatore specializzato nella comunicazione d'impresa (oltre 100 clienti pubblici e privati). È stato proponente e relatore della norma UNI 11482:2013 sulla scrittura professionale.

SC Sviluppo chimica

SC Sviluppo chimica S.p.A. è una società di servizi costituita ed interamente controllata da Federchimica. L'obiettivo di SC è di favorire e di sostenere la competitività dell'Industria Chimica, contribuendo a creare valore aggiunto sostenibile, producendo pubblicazioni, software gestionali, corsi di formazione per le Imprese Chimiche e per i settori utilizzatori di prodotti chimici.

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 17.30

L'esperienza dei partecipanti

1. Presentazione casi reali
2. Discussione, analisi, formalizzazione dei problemi

Il cliente insoddisfatto

1. Generi di insoddisfazione
2. Torto o ragione, una relazione viva

Il reclamo

1. Ascoltare il cliente, cioè conoscerlo da come scrive
2. Soddisfare il cliente anche quando gli si comunica che ha torto
3. Migliorarsi anche quando il cliente ha torto

La risposta

1. La sintonia
2. La persuasione
3. Lo stile

(*) Il corso si terrà in modalità ibrida: è possibile partecipare sia in presenza (presso gli Uffici di Federchimica – Via Giovanni da Procida, 11 – Milano), sia da remoto, attraverso link di collegamento on line. La modalità di partecipazione deve essere indicata al momento dell'iscrizione. L'eventuale link per la connessione online verrà comunicato all'indirizzo di posta elettronica degli iscritti.

