

# **PERCORSI**

## **DI FORMAZIONE 2019**

### **Finanziati da Ebit Milano**



## **Gestire i reclami per fidelizzare il cliente**

**3 - 4 luglio 2019 dalle 9 alle 18 Durata 16 ore**

Obiettivo del corso è sensibilizzare i partecipanti all'ascolto del cliente, saper accogliere e trattare i reclami in modo professionale, cercando le modalità più efficaci per risolverli velocemente ed in maniera completa ed esaustiva, in modo da risollevarne la stima del cliente nei confronti della struttura, acquisire modelli comportamentali adeguati per interagire positivamente con tutti.

In particolare verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Come trattare con successo il cliente scontento ;
- L'approccio proattivo nei confronti dei clienti che reclamano ;
- Le regole di base per trattare con i clienti adirati ;
- Le capacità che devo necessariamente avere 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.

**Il corso di terrà presso AGSG - Corso Buenos Aires 77 - Milano**

**Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, dovranno pervenire entro 10 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso e saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili.**

Il corso è interamente finanziato da Ebit Milano ed è rivolto ai dipendenti delle aziende del comparto turistico in regola con i versamenti all'ente.

Ebit Milano s' impegna ad erogare i corsi di formazione al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto  
Per informazioni visitare il sito [www.ebitmilano.it](http://www.ebitmilano.it) o la pagina Facebook oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.

 **Ebit Milano** Ente Bilaterale dell'Industria Turistica

– Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano CF. 05842830969