

PERCORSI

DI FORMAZIONE 2021

Finanziati da Ebit Milano



Gestione del conflitto, del reclamo e del cliente difficile

27 – 28 ottobre 2021 dalle 9 alle 18 Durata 16 ore

La relazione e la gestione della conflittualità rappresentano le leve comportamentali sulle quali massimizzare l'orientamento agli obiettivi ed il conseguimento dei risultati.

Obiettivi

I contesti lavorativi sono frequentemente fonte di conflittualità, sia all'interno del team di lavoro sia per quanto attiene il rapporto con i clienti.

La pronta gestione di un cliente scontento con un approccio assertivo, pragmatico e orientato all'ascolto offre da un lato l'opportunità per migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi e dall'altro aiuta in modo tangibile a rafforzare i legami con il cliente e creare fidelizzazione.

Competenze

Rendere i partecipanti consapevoli dei propri comportamenti attraverso la definizione dei processi e dell'analisi dei comportamenti agiti. Attraverso il riconoscimento degli stili comportamentali e delle dinamiche di relazione si interpreteranno i linguaggi espressi e inespressi celati da relazioni professionali devianti.

Sperimentando le dinamiche di relazione attraverso role play strutturati si evidenzieranno l'efficacia delle relazioni in termini di massimizzazione degli obiettivi e le aree di miglioramento.

Le simulazioni di aula contribuiranno a far emergere le conseguenze dei comportamenti devianti e degli impatti che questi comportamenti innescano nel team, lavorando sulle dinamiche dei conflitti e delle tecniche per gestire, contenere e risolvere le criticità.

In riferimento alla gestione del cliente, inoltre, 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.

Il corso si terrà in modalità Webinar

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 o la pagina Facebook
oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.



Ente Bilaterale dell'Industria Turistica

– Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano CF. 05842830969