

PERCORSI DI FORMAZIONE 2024

Finanziati da Ebit Milano



Gestione del conflitto, del reclamo e del cliente difficile

4 e 11 Marzo 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

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

Obiettivi e competenze

Rendere i partecipanti consapevoli dei propri comportamenti attraverso la definizione dei processi e dell'analisi dei comportamenti agiti.

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 esauritiva, in modo da risollevere la stima del cliente nei confronti della struttura.

Acquisire modelli comportamentali adeguati per interagire positivamente con tutti.

Contenuti

- Stili comportamentali e processi di relazione
- Gestione dell'emotività e dei canali comunicativi
- Conflitto: processo, dinamica, ristrutturazione e contenimento
- Orientamento del Team all'obiettivo e al risultato.
- Gestione del cliente scontento
- L'approccio proattivo nei confronti dei clienti che reclamano
- Le capacità necessarie 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 si terrà in modalità Webinar

Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili. Il corso verrà erogato al raggiungimento di almeno 6 iscritti

Il corso è interamente finanziato da EbitMilano 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 oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.



03F24AG03