

FORMAZIONE PROFESSIONALE

CORSI 2026

FINANZIATI DA EBIT MILANO

Complaint Handling

**L'arte di analizzare,
risolvere e rispondere
ai reclami dei clienti**

3-10-17 Giugno 2026
dalle 9 alle 13 Durata 12 ore

Gestire bene i reclami conviene davvero:

Una risoluzione efficiente spinge quasi tutti i clienti a raccomandare l'azienda.

Al contrario, una cattiva gestione porta quattro clienti su cinque a parlarne negativamente.

In Italia, molte aziende sottovalutano questo aspetto, perdendo un'opportunità competitiva.

C'è un gap di competenze: solo il 25% dei dipendenti si sente preparato e solo uno su tre è formato per gestire clienti molto insoddisfatti.

I clienti apprezzano il servizio eccellente, al punto da essere disposti a pagare di più per ottenerlo.

Contenuti

- 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.

Obiettivi e Competenze:

- Obiettivo del corso è sviluppare una politica di reclamo chiara e flessibile, aperta. Un reclamo dovrebbe essere visto come un "favore" da parte del cliente per aiutare la struttura a migliorare la propria organizzazione.
- Mostrare sicurezza nell'affrontare clienti difficili: l'eccellente gestione dei reclami non è facile e può a volte essere stressante e poco gratificante; bisogna affermare la propria competenza nel fornire un ottimo servizio clienti.

Target:

Il corso è rivolto a persone che hanno a che fare con la clientela e che si trovano a dover gestire dei reclami.

Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, dovranno pervenire entro 7 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso e saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili.

Il corso si terrà in modalità WEBINAR
Per accedere al corso è indispensabile utilizzare
microfono e video del computer attivati

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 oppure

contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715-739 o scrivere a formazione@ebitmilano.it