

FORMAZIONE PROFESSIONALE

CORSI 2026

FINANZIATI DA EBIT MILANO

Gestione dei conflitti

**L'arte di gestire interlocutori
conflittuali, relazioni
complesse e relativi reclami**

2 e 9 Ottobre 2026
dalle 9 alle 18 Durata 16 ore

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

La relazione e la gestione della conflittualità rappresentano le leve comportamentali sulle quali massimizzare l'orientamento agli obiettivi ed il conseguimento dei risultati. Inoltre la pronta gestione di un cliente scontento e dei suoi reclami 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.

Contenuti

- Stili comportamentali e processi di relazione;
- Gestione dell'emotività e dei canali comunicativi;
- Conflitto: processo, dinamica, ristrutturazione e contenimento;
- 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.

Target:

Il corso è rivolto a tutti coloro che affrontano, nel proprio quotidiano lavorativo, clienti interni e/o esterni difficili con i quali è facile cadere nella rete del conflitto.

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.

Obiettivi e Competenze:

Rendere i partecipanti:

- Consapevoli dei propri comportamenti attraverso la definizione dei processi e dell'analisi dei comportamenti agiti;
- Competenti nel riconoscere gli stili comportamentali e le dinamiche di relazione per una corretta interpretazione di linguaggi espressi e inespressi celati da relazioni professionali devianti;
- Competenti nelle dinamiche di relazione sperimentate attraverso role play strutturati per palesare l'efficacia delle relazioni in termini di massimizzazione degli obiettivi e le aree di miglioramento. Le simulazioni di aula contribuiscono 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;
- Sperimentatori in ambiente protetto della gestione 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 risolvere la stima del cliente nei confronti della struttura;
- Consapevoli per acquisire modelli comportamentali adeguati per interagire positivamente con tutti.

**Il corso si terrà in PRESENZA
presso AGSG - Corso Buenosaires 77 Milano**

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