

Gestione reclami e conflitti:
come rapportarsi correttamente con i clienti ed evitare danni aziendali?

Buongiorno,

la **capacità di gestire efficacemente il cliente**, in particolare quando presenta **reclami o lamentele**, risulta oggi imprescindibile per qualsiasi impresa, pubblica o privata, piccola o grande che sia.

Ascoltare attivamente, mantenere il controllo della situazione, ***superare le obiezioni****, trasmettere* ***un'immagine seria e positiva*** *dell'azienda e* ***instaurare un dialogo costruttivo*** *sono tutti passaggi fondamentali per arrivare a* ***risolvere una situazione problematica****.*

Tuttavia, è necessario **sapere esattamente come procedere** o potrebbero verificarsi **spiacevoli scenari,** come *la nascita di un contenzioso, la perdita di quote di mercato, danni all'immagine aziendale, stress e senso d'impotenza e pubblicità negativa da parte del cliente.*

Per questi motivi La invitiamo a partecipare al nostro nuovo corso online, che **Le fornirà tutti gli strumenti necessari per gestire i reclami e i conflitti con i clienti** in modo pratico, immediato e funzionale ai Suoi obiettivi.



Online Seminar (Corso online di formazione pratica) - **Edizione 2025**

Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti

Docenti: ***Dott. Paolo Vallicelli*** *(Da quasi 20 anni svolge consulenza e formazione in aziende nazionali e multinazionali; è specializzato nell'area gestione del cliente, comunicazione e vendita) e* ***Diego Cassinelli*** *(formatore e Imprenditore Digitale, Esperto in AI, Consulente Marketing).*

CHE COS'È L'ONLINE SEMINAR?

- Si tratta di un **corso online di formazione pratica**, costituito da **4 lezioni** *(video, slides di sintesi, test di autovalutazione)* accessibili tramite un apposito portale web.
- **Tutto il materiale didattico disponibile da giovedì 4 settembre 2025.**
- Potrà accedere ai contenuti formativi **in qualsiasi momento e da ogni luogo**.

QUALI SONO GLI OBIETTIVI?

- **Imparare a gestire un reclamo** in ogni sua fase.
- Conoscere i **comportamenti da evitare o da promuovere** durante una discussione.
- Apprendere **come comunicare correttamente**, quale linguaggio utilizzare e come mantenere il controllo della situazione.
- Imparare a **gestire l'aggressività e lo stress,** senza lasciarsi coinvolgere.
- Capire **come riconquistare la fiducia dell'utente** .
- Ricevere **indicazioni operative** su come gli strumenti di **Intelligenza Artificiale** possano aiutare nel **comprendere** meglio **i reclami**, **rispondervi in modo più efficace** e **prevenire conflitti futuri** con i clienti, risparmiando tempo, energie e risorse.

OFFERTA LIMITATA: SCONTO 20% entro il 4 luglio 2025!

Per iscriversi compilare il modulo d'iscrizione e inviarlo via email o via Fax al n. 0376 1582116.
Per ogni chiarimento ci può contattare al n. 0376 391645 o via email a formazione@aidem.it



PROGRAMMA DELLE LEZIONI

LEZIONE 1

È arrivato un reclamo: come agire?

- Cos'è un reclamo, perché arriva, quali sono le tipologie
- Le diverse categorie di clienti
- Le fasi di gestione di un reclamo
- L'ascolto efficace e attivo: come comprendere al meglio il cliente
- Come mantenere il controllo della situazione
- Come trasmettere le competenze e la professionalità dell'azienda
- Comportamenti da evitare durante una discussione
- Comportamenti da favorire durante una discussione

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

LEZIONE 2

Il confronto con il cliente insoddisfatto: tecniche e strategie

- Strategie per la gestione del conflitto
- Come superare le obiezioni: l'importanza del linguaggio
- Come gestire un cliente insoddisfatto
- Telefonata, chat, mail
- Come instaurare un dialogo con un cliente aggressivo
- Come gestire lo stress senza lasciarsi coinvolgere
- Come non "perdere" il cliente

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

LEZIONE 3

Un prezioso alleato: il problem solving

- Cos'è il problem solving e come sfruttarlo a proprio vantaggio
- Le 4 fasi del problem solving
  - Identificare il problema
  - Generare possibili soluzioni
  - Valutare e scegliere la soluzione
  - Eseguire il piano e valutare il risultato
- Come utilizzare in maniera costruttiva la collaborazione del cliente e riconquistare la sua fiducia
- Come rispondere quando arriva un reclamo: casistica
- Case study: analizziamo situazioni realistiche e risolviamole insieme
- Come creare un report delle contestazioni

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

LEZIONE 4

Come l'IA supporta la gestione di reclami e conflitti

- IA al servizio della relazione con il cliente
- Comprendere meglio i reclami con l'IA
- Ottimizzare tempi e gestione delle risposte
- Supportare chi gestisce situazioni complesse
- Prevenzione: imparare dai reclami passati

Video, slides di sintesi, test di autovalutazione

ESAME FINALE (facoltativo e online) da svolgersi **entro 60 giorni** dalla data di attivazione. In caso di esito positivo viene rilasciato un certificato di "**ESPERTO in GESTIONE RECLAMI E CONFLITTI**".

Per iscriversi compilare il modulo e inviarlo via email o via Fax al n. 0376 1582116.

MODULO DI ISCRIZIONE (Si prega di compilare in stampatello)

☐ Sì, desidero iscrivermi all'Online Seminar:

"Come gestire correttamente i reclami e i conflitti con i clienti" 10023607

Prezzo per partecipante: € 189,00 + IVA

OFFERTA LIMITATA: SCONTO 20% (€ 151,20 + IVA) entro il 4 luglio 2025!

Ulteriore Sconto del 10% per 2 o più partecipanti della stessa azienda.

4 lezioni (video, slides di sintesi, test di autovalutazione) disponibili su un apposito portale web. em/25

Intestatario fattura .....

Partecipante/i (Nome e Cognome) .....

Partita IVA ..... Cod. fiscale ..... SDI .....

Via ..... N° ..... CAP ..... Città ..... Provincia .....

Telefono ..... Fax ..... email .....

Data, firma e timbro per accettazione .....

Sottoscrivendo il presente ordine confermo di aver preso visione dell'informativa, pubblicata sul sito "aidem.it" al seguente link https://www.aidem.it/privacy/ per il trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità in essa indicate e previste. Per ogni ulteriore informazione sul trattamento dei tuoi dati, contattataci all'indirizzo privacy@aidem.it. Ti ricordiamo, altresì, che puoi opporti in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse, inviando la tua richiesta ad Aidem all'indirizzo privacy@aidem.it.

DISDETTA: L'eventuale disdetta all'Online Seminar dovrà essere comunicata in forma scritta entro 5 giorni dall'invio del presente modulo. Trascorso tale termine, verrà addebitata l'intera quota d'iscrizione.

ORGANIZZAZIONE: In caso di circostanze imprevedibili AIDEM Srl si riserva il diritto di operare eventuali cambiamenti di date, programma o docenti. L'Online Seminar si svolgerà al raggiungimento del numero minimo dei partecipanti. Con la firma del presente modulo di iscrizione si danno per lette e accettate le condizioni generali, pubblicate sulla pagina web www.aidem.it (www.aidem.it/wp-content/uploads/2018/11/Condizioni_Generali.pdf).

AIDEM SRL Via Londra 14 46047 Porto Mantovano (MN) Tel. 0376 391645 Cell. 347 0524954 www.aidem.it info@aidem.it