info@formazioneconsulting.com | www. formazioneconsulting.com

formazione & consulting

SERVIZI DI QUALITA'
GARANTITI
DA PROFESSIONISTI ESPERTI

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Come trattare con clienti difficili, scontenti, irritati

Ref.: COD.021

formazione & consulting

La gestione dei reclami

OBIETTIVI

Potenziare le proprie capacità comunicative, acquisendo maggiore sicurezza e credibilità verso il cliente. Mantenere l'ascolto anche in situazioni di giustificazione ed alta conflittualità.
Sapere gestire clienti scontenti e difficili con un approccio professionale e riuscire così a trasformare i reclami - a volte - in nuove opportunità per l'azienda.

CONTENUTO

• Comunicare: al telefono o “faccia a faccia”, è la prima immagine aziendale
• Comunicazione verbale e nello specifico telefonica: regole e fondamenti
• La comunicazione verbale: tono, timbro, inflessione, cadenza
• Gestire un reclamo in chiave di relazione personale con il cliente
• L'ascolto attivo come elemento fondamentale per capire il punto di vista dell'altro
• Manifestare il proprio "dispiacere" e saper dare riconoscimenti emotivi
• Guidare l'emotività verso una razionalità condivisa
• La comunicazione nella gestione dei conflitti: convincere, persuadere, raggiungere lo scopo
• Gestire le obiezioni: espressioni da evitare, fornire spiegazioni esaurienti, rispondere a reclami.
• Risposte a quesiti dei partecipanti e discussione finale