

Gestire reclami e richieste del cliente

L'arte di soddisfare e fidelizzare il cliente

 ★ ★ ★ ★ ★ 4,6/5 (44 avis)

 Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 1 giorno (8 Ore)
Durata online : 1 giorno (6 Ore)

Open : 890,00 € +IVA
Packaged in azienda : 1.600,00 € +IVA +10% di
Project Management (Quota riferita ad un gruppo
di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: 4.1.26

Nell'ottica della *customer centricity* è fondamentale saper rispondere in modo efficace e puntuale alle richieste del cliente. Per far questo, oltre alle capacità comunicative, è necessario **saper ascoltare**, saper cogliere le necessità del cliente, fornire risposte soddisfacenti e svolgere il proprio lavoro in maniera **proattiva e propositiva**.

Il corso illustra inoltre come l'Intelligenza Artificiale da un lato e le piattaforme di collaborazione e condivisione dall'altro rappresentino delle soluzioni vincenti di Customer Orientation e Customer Participation.

A chi è rivolto

- Addetti Customer Service
- Addetti Post-Vendita/After Sales
- Addetti Assistenza Tecnica
- Personale di front line
- Venditori e Tecnici Commerciali
- Tutti coloro che nella propria attività professionale debbano gestire reclami e richieste del cliente; che necessitino di negoziare al telefono e che abbiano l'obiettivo di innalzare la "customer satisfaction"

Programma

Evoluzione dello strumento del “reclamo” e comunicazioni disfunzionali

- Il reclamo: che cos’è? Perché arriva? Perché può essere un’opportunità?
- La capacità d’ascolto: comprendere lo stato d’animo e le attese del cliente insoddisfatto
- “Chi domanda, comanda”: la tecnica delle domande potenti
- Trattare i casi difficili: clienti aggressivi, dogmatici, presuntuosi, indisponenti

La gestione strategica e operativa dei reclami e delle obiezioni

- Distinguere fra fatto, pretesto e pregiudizio
- Le tecniche di argomentazione per gestire al meglio la comunicazione critica

- L'importanza del feedback di conferma
- La chiusura del reclamo: come ottenere fidelizzazione

La gestione delle richieste del cliente

- Come presidiare la customer satisfaction: focus sui diversi cluster di clienti
- La proattività nella gestione del cliente
- Best practices per migliorare la gestione della relazione con il cliente
- Il contributo dell'AI alla gestione del reclamo e delle obiezioni

Piano d'azione

- Azioni da mettere in atto per migliorare la propria gestione del cliente e indicatori per controllare il raggiungimento dei risultati



Obiettivi del corso

- Utilizzare tecniche comunicative utili per creare una relazione costruttiva con il cliente e fidelizzarlo
- Sviluppare l'ascolto empatico al fine di comprendere le esigenze del cliente
- Trasformare situazioni potenzialmente conflittuali in situazioni di soddisfazione e fidelizzazione
- Impiegare il servizio come una leva di retention di lungo termine



Esercitazioni

- Diagnostico sulla capacità d'ascolto
- Riconoscere i comportamenti più frequenti dei clienti e individuare azioni e comportamenti efficaci attraverso l'AI
- Gestire i conflitti assumendo un ruolo positivo ovvero orientato ad ottenere un accordo capace di soddisfare le esigenze delle parti coinvolte
- Sviluppare l'assertività e la gentilezza per creare relazioni basate sulla fiducia



Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

Online

date 23 mar

date 16 nov

Milano

date 27 mag

date 28 set