

## Gestire con assertività le chiamate di utenti difficili

Stabilire relazioni positive al telefono, gestendo tensione e aggressività

 Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)  
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA  
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di  
Project Management (Quota riferita ad un gruppo  
di 10 pax max)  
Customized : Su richiesta

WebCode: PA14

Anche nella PA, chi per lavoro gestisce chiamate telefoniche, deve a volte relazionarsi con **utenti insoddisfatti, infastiditi, aggressivi**. Come mantenere la calma e ristabilire un **rapporto costruttivo e soddisfacente**? Quando il contatto con l'utente diventa una vera **sfida**, quando il **sarcasmo** e la **tensione** prendono il sopravvento, l'**assertività** permette di rimanere concentrati sull'obiettivo, tenendo conto delle esigenze relazionali del cliente.

Il corso, dedicato alla **gestione telefonica di utenti difficili**, aiuta a sviluppare il giusto approccio per costruire un **dialogo positivo** con l'utente, non facendosi sopraffare dalla sua aggressività.

### A chi è rivolto

- Addetti Customer Service
- Addetti alla vendita
- Addetti post-vendita
- Addetti assistenza tecnica
- Tutti coloro che per il proprio ruolo si trovino ad affrontare e gestire al telefono interlocutori difficili

### Programma

#### Stabilire una relazione positiva ed efficace con l'utente della PA

- Le aspettative del cliente insoddisfatto
- Le 4 tappe dell'assistenza telefonica

#### Gestire la tensione al telefono

- Riconoscere i comportamenti "rifugio"
- Identificare le emozioni in gioco
- Riportare l'attenzione sull'obiettivo

#### Gestire l'aggressività dell'utente

- Passare dal sentirsi presi di mira al sentirsi coinvolti
- Intervenire utilizzando il giusto tono

- Ascoltare con attenzione per calmare l'utente e supportarlo al meglio

### **Lavorare sulla fiducia in se stessi**

- Riconoscere i propri punti di forza e quegli degli altri
- Essere assertivi: dire di no e farsi valere con gentilezza
- Gestire una chiamata aggressiva o offensiva con calma e fermezza

### **Mantenere un atteggiamento positivo nel quotidiano**

- Rilassarsi dopo una chiamata difficile
- Costruire i propri metodi per la gestione di casi difficili



### **Obiettivi del corso**

- Comprendere i meccanismi dell'aggressività
- Saper gestire le proprie paure
- Gestire con assertività qualsiasi tipo di chiamata, anche la più difficile

- Analisi delle chiamate difficili ricevute dai partecipanti
- Esercitazioni per imparare a dire di no
- Esercitazioni di respirazione
- Action plan



## Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

### Online

dal 27 lug al 30 lug

- dal 27 lug al 27 lug
- dal 30 lug al 30 lug