

FORMAZIONE SINCRONA – SCHEDE CORSO

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Durata

2 giorni

Obiettivi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Diffondere la cultura del servizio al Cliente in azienda.
- Trasformare i reclami dei Clienti in opportunità.
- Valorizzare l'immagine aziendale anche nei momenti critici.

Contenuti

- L'importanza della soddisfazione del Cliente per l'azienda.
- Grazie Cliente per aver reclamato.
- Analisi del processo ottimale nella gestione dei reclami.
- Agevolare il flusso della comunicazione interna tra le diverse funzioni.
- Gli errori da evitare di fronte ad un reclamo.
- Dimostrare empatia e considerazione per il problema del Cliente.
- Mantenere un atteggiamento positivo in ogni circostanza.
- Trasferire il Cliente nel futuro: portarlo dal problema verso la soluzione.
- Trasformare il reclamo in un'occasione per fidelizzare il Cliente e coglierne anche le opportunità commerciali.
- Cosa e come scrivere in una lettera o una e-mail di risposta.
- Dare un seguito alla fase di ricezione di un reclamo.
- Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto.