

STUDIO MAGGIOLO PEDINI ASSOCIATI

Via Mons. Daniele Comboni, 3 | Padova 35136 T (direzione) 328.6241003 | T (amministrazione) 331,1880491 p. iva 03610290284 | SDI - KRRH6B9 | amministrazione@pec.studiomaggiolo.it info@studiomaggiolo.it | www.studiomaggiolo.it |

La gestione dei reclami e delle lamentele

Un cliente soddisfatto è un cliente che ordina e paga e spesso trascurare la lamentela di un cliente significa perdere la sua fiducia e rovinare il rapporto.

- Le base del reclamo
- Gestione dei reclami come opportunità per risolvere i problemi del cliente e soddisfarlo maggiormente
- La gestione del cliente che reclama
- La comunicazione verbale e non verbale nella gestione dei reclami
- Tecniche per la gestione dei reclami
- Ascolto attivo e approccio win-win

Il corso ha una durata di 8 ore in modalità one-to-one erogato in azienda / online

