

Corso B042

## La gestione del reclamo: strumento per capire il cliente

- Presentazione:** È penalizzante considerare il reclamo un evento negativo: si perdono grandi opportunità per conoscere meglio i bisogni, i desideri e l'esperienza del cliente. Deve essere considerato come un *free feed back* che nasce spontaneamente a seguito di un evento che, a ragione o a torto, è stato vissuto in forma negativa. "Porte aperte" al reclamo si dimostra un'ottima strategia per promuovere la fidelizzazione e la reputazione. La risposta, solo se celere e concreta, diventa un mezzo per rinsaldare la relazione in un frangente che diventa critico quando sottovalutato.  
La gestione del reclamo si configura come l'apertura di una strada in cui il cliente può accedere in modo autonomo, e in cui è il vero protagonista. Perché allora non proporgli di esprimere anche altro? Per esempio: suggerimenti e complimenti!
- Metodologia didattica:** La trattazione è allineata con i riferimenti concettuali proposti dalla norma UNI ISO 10002:2019 - Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni, e procede con indirizzi pratici.
- Destinatari:** Tutti i livelli dell'organizzazione. Liberi professionisti. Studenti. Consulenti.
- Durata:** 4 ore - Il corso inizia alle ore 14.00, finisce alle 18.00
- Programma:**
1. **Il reclamo: iattura o manna?**
  2. **Il cliente reclamante: tipologie**
  3. **I punti di forza della gestione del reclamo**
  4. **Porte aperte all'ascolto**
  5. **Le regole interne**
- Materiale didattico:** Saranno consegnate le slides presentate durante il corso
- Docente:** Erika LEONARDI



Corso B042

## La gestione del reclamo: strumento per capire il cliente

COGNOME:..... NOME:.....  
QUALIFICA:..... SETTORE:.....  
AZIENDA:.....INDIRIZZO:.....  
CAP:.....CITTÀ:..... CELL. ....  
TELEFONO:.....FAX:..... E-MAIL.....  
ASSOCIAZIONE TERRITORIALE..... SOCIO: Individuale  Collettivo   
Date Previste 2024: 30 MAGGIO  20 NOVEMBRE

### CORSI ON-LINE

Quota di partecipazione per i non soci: € 130,00+iva (€ 158,60 iva inclusa)

Quota di partecipazione per i soci Aicq: € 90,00+iva (€ 109,80 iva inclusa)

È possibile effettuare l'iscrizione all'Associazione contestualmente all'iscrizione al corso.

### Instestazione della Fattura (tutti i dati sono obbligatori):

Nome/Società.....  
Indirizzo:.....CAP:.....  
Città:.....Prov.....P.IVA.....C.F.....  
Codice destinatario e-fattura: .....Rif. Oda:.....

### Condizioni generali iscrizioni, annullamenti, conferme

1. La scheda di iscrizione ai corsi (disponibile sul sito [www.aicqci.it](http://www.aicqci.it)) dovrà essere compilata e inviata via e-mail a PROGETTO QUALITA' 2000 almeno una settimana prima dell'inizio del corso (chiusura delle iscrizioni) insieme alla copia della ricevuta di pagamento della quota. Iscrizioni successive a tale data saranno accettate secondo disponibilità di posti.
2. Eventuali rinunce devono essere comunicate per iscritto almeno 10 giorni prima della data di inizio del corso. Oltre questo termine e fino a quattro giorni dalla data di inizio del corso, sarà trattenuto il 20 % della quota di iscrizione. La rinuncia pervenuta nei tre giorni antecedenti la data di inizio del corso prevede il pagamento della quota intera. È invece possibile sostituire il partecipante con un collega, in tal caso deve esserne data comunicazione almeno un giorno prima dell'avvio del corso
3. La quota di partecipazione dà diritto al materiale didattico, all'attestato di frequenza e, ove previsto e conseguito, all'attestato di superamento dell'esame finale.
4. I corsi sono svolti attraverso presentazioni in aula virtuale, con proiezione di slides e riferimenti a casi pratici.
5. La conferma dello svolgimento di ciascun corso sarà comunicata una settimana prima del suo inizio ai singoli interessati.
6. Il corso può essere annullato per cause di forza maggiore o se, al momento della chiusura delle iscrizioni, non si è raggiunto il numero minimo di prenotazioni. In tal caso le somme eventualmente versate a titolo di iscrizione saranno restituite.
7. La partecipazione al corso sarà riconosciuta con un attestato di frequenza.
8. Ove previsto un esame finale, in caso di superamento della prova sarà rilasciato un attestato di merito.

### Modalità di pagamento:

- Accredito su conto corrente bancario N° 000006058X54 presso Banca Popolare di Sondrio  
IBAN: IT 11 Z 05696 03200 00000 6058X54, intestato a: Progetto Qualità 2000 S.r.l.
- Assegno Bancario/Circolare intestato a:  
Progetto Qualità 2000 S.r.l.

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs.196/03 e del Reg. UE 2016/679 La informiamo che i dati personali comunicati saranno raccolti e conservati a cura di PQ2000 srl ed utilizzati per: (a) l'invio di materiale amministrativo in attuazione del presente contratto e (b) l'invio di materiale promozionale per i fini generali di AICQ-CI e della sua società di servizi PQ 2000 Srl. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali forniti per gli scopi di cui al punto (a), è necessario; in caso di rifiuto del consenso per lo scopo (b) non vi sarà alcuna conseguenza. Titolare del trattamento dei dati è PQ2000 che garantisce il rispetto degli obblighi di legge. La informiamo inoltre che lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, cancellare, rettificare i Suoi dati o opporsi, per motivi legittimi, all'utilizzo degli stessi.

Data: \_\_\_\_\_  
Agg. del 30/01/2024

Firma: \_\_\_\_\_

Progetto Qualità 2000 S.r.l. a socio unico

Via Siena 2 - 00161 Roma - C.F. e P. IVA 05117661008

R.I. di Roma N° 555760/1996 REA di Roma N° 839764 Cap. Soc. 10.328,00 euro i.v.

Sito Internet <http://www.aicqci.it> - e-mail [info@aicqci.it](mailto:info@aicqci.it)