

SEMINARIO

“UN DIALOGO AL GIORNO TOGLIE LA CONTROVERSIA DI TORNO”

DAL COSTOSO CONTENZIOSO AL CONVENIENTE DIALOGO COL CLIENTE

Il primo incontro introduttivo di sabato 16 gennaio è gratuito. Riservati un posto.



PROGRAMMA.

Una fetta di mercato fa: i clienti insoddisfatti costano anche in assenza di contenzioso.

Alcuni concetti della customer satisfaction: insoddisfazione, disservizio, reclamo. Non sempre l'insoddisfazione del cliente viene da un disservizio, e non sempre un disservizio sfocia in un'insoddisfazione. E non tutti i clienti insoddisfatti si prendono la briga di reclamare.

Gli ultimi sviluppi del diritto del consumatore e i costi delle controversie.

Normativa vigente in materia di tutela legale del consumatore; alcune fattispecie significative: dalla garanzia legale al diritto di recesso. L'accesso tradizionale alla Giustizia: problematiche e necessità. Il contenzioso con i consumatori alla luce degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

Da avversari ad alleati: imparare gli errori comunicativi per riconoscerli e sostituirli.

La comunicazione fallimentare che crea e favorisce il conflitto. La comunicazione efficace che previene e attenua il conflitto. Il gioco win-win tra azienda e cliente: vincere insieme per vincere entrambi.

Dove e quando?

Il seminario si terrà a Brescia a partire da sabato 16 gennaio 2016 dalle 16,00 alle 18,30, e continuerà per i due sabati del 23 e 30 gennaio dalle 15,00 alle 19,00. E' possibile iscriversi al primo incontro gratuito del 16 gennaio e poi decidere se iscriversi ad uno o entrambi gli incontri successivi.

I conduttori.

- L'avv. Paolo Pedretti collabora da anni con lo Studio Legale Sforza in Brescia e si occupa delle ultime frontiere del diritto dei consumatori, nonché di diritto e gestione del conflitto in ambito aziendale, essendo conciliatore specializzato.
- Il dott. Giovanni Iacoviello, psicologo e formatore, si occupa di comunicazione efficace e gestione dei conflitti, emozioni, consulenza aziendale, problem solving.

Attestato di partecipazione.

Alla fine del seminario verrà rilasciato un attestato di frequenza.

A chi è rivolto.

A liberi professionisti ed imprenditori, e a chiunque abbia rapporto con la clientela come addetti al front-office, post-vendita, gestione dei reclami. Oltre agli spunti teorici, verrà dato spazio alle esercitazioni, con il metodo del "learning by doing" (imparare facendo).

Il primo incontro introduttivo del 16 gennaio è gratuito ed è richiesta l'iscrizione. Gli incontri successivi sono a numero chiuso, e sono previste riduzioni della quota per iscrizioni cumulative.

Per iscrizioni e informazioni: lexcomunica@gmail.com – 345-4563711

“La violenza non è l'unico fenomeno contagioso. Anche la cooperazione lo è” – William Ury, negoziatore