

Comunicare col cliente nelle situazioni critiche

**Costo**

A pagamento

Durata

8 ore

Sede

Online

Settori

Gestione risorse umane

Destinatari

Imprese

Tipologie

Per occupati

Termine iscrizioni

02/03/2026

Data inizio

09/03/2026

Data fine

12/03/2026



Obiettivi

- Acquisire metodi e strumenti di comunicazione efficace, utili a prevenire incomprensioni e deterioramento della relazione con il cliente.
- Implementare le competenze necessarie a comprendere gli ostacoli che bloccano un buon flusso comunicativo, riconoscendo dinamiche emotive e verbali.
- Sviluppare la capacità di creare empatia e instaurare un clima collaborativo anche in condizioni di tensione.
- Potenziare l'ascolto attivo, per gestire difficoltà, insoddisfazione o conflitti nelle interazioni con i clienti.
- Fare proprie procedure pratiche per gestire reclami e richieste eccessive, mantenendo professionalità e tutelando l'azienda.
- Esprimersi con assertività per fronteggiare clienti aggressivi, ostili o minacciosi.
- Allenare una condotta efficace nei confronti di personalità complesse (polemiche, prolisse, offensive, arrabbiate), attraverso protocolli comportamentali specifici.

Destinatari

Personale che gestisce relazioni dirette con clienti (front office, customer care, help desk).

- Collaboratori che operano in ruoli commerciali o post vendita, esposti a criticità relazionali.
- Professionisti e dipendenti che si relazionano con clienti esigenti, scontenti o conflittuali.
- Figure operative che necessitano di migliorare la qualità comunicativa e assertiva nelle situazioni difficili.
- Team che deve gestire reclami, contestazioni, richieste anomale o comportamenti aggressivi.

Contenuti del corso

1. Cosa impedisce un buon flusso comunicativo
2. Creare empatia con l'interlocutore
3. L'ascolto attivo come strumento per disinnescare il conflitto
4. Gestire con efficacia un reclamo

Attestato

Si rilascia attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

A pagamento.

Calendario

Il corso si terrà: 9 e 12 marzo mattina dalle 9.00 alle 13.00

Sede del corso

Online

Referente

Silvia Sturloni | Email: sturloni@cnafoer.it | Telefono: 3283514592

Docente

Stefano Donati