

IL TITOLO DEL CORSO

GESTIRE I RECLAMI SECONDO LA
NUOVA UNI ISO 10002:2015
STRUMENTO DI FIDELIZZAZIONE E
MIGLIORAMENTO

LA SESSIONE

MILANO 23 NOVEMBRE 2015

LA SEDE

MILANO - VIA SANNIO, 2

LA QUOTA DI ISCRIZIONE

Socio UNI: € 370,00 + IVA
(effettivo)

NON Socio: € 450,00 + IVA

PER INFORMAZIONI CONTATTARE:

Milano
Tel. 02 70024379
formazione@uni.com

Roma
Tel. 06 69923074
formazione.roma@uni.com

 [@formazioneuni](https://twitter.com/formazioneuni)

LA SCHEDA DI ISCRIZIONE

UNI si riserva di annullare il corso entro **3 giorni lavorativi**
dalla data di inizio, fatte salve eventuali cause di forza
maggiore, restituendo quanto già versato dagli iscritti

NOME _____

COGNOME _____

ENTE/AZIENDA _____

FUNZIONE IN AZIENDA _____

VIA/PIAZZA _____ N. _____

CAP _____ CITTÀ _____ PROV. _____

TEL. _____ FAX _____

E-MAIL _____

DATI INTESTAZIONE FATTURA (OBBLIGATORI)

RAGIONE SOCIALE _____

VIA/PIAZZA (SEDE LEGALE) _____ N. _____

CAP _____ CITTÀ _____ PROV. _____

TEL. _____ FAX _____

P.IVA _____ C.F. _____

CODICE CIG (IN CASO DI PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI) _____

Vi autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/03

DATA E FIRMA _____

Vi autorizzo al trattamento dei miei dati per l'invio di materiale
promozionale SI NO

DATA E FIRMA _____



CORSO DI FORMAZIONE

GESTIRE I RECLAMI SECONDO LA NUOVA UNI ISO 10002:2015 STRUMENTO DI FIDELIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO

Edizione Aggiornata

SEDE DEL CORSO

MILANO

23 NOVEMBRE 2015

**CENTRO FORMAZIONE UNI
VIA SANNIO, 2 - MILANO**

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
DEL CENTRO FORMAZIONE UNI È CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2008

QUOTA DI ISCRIZIONE

- Socio UNI (effettivo) € 370,00 + IVA 22%
- NON Socio: € 450,00 + IVA 22%

È previsto uno sconto del **10%** per l'iscrizione al medesimo corso di **3** o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione.

LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica • Attestato di partecipazione • coffee break • light lunch

ISCRIZIONE

Si prega di inviare la scheda di iscrizione e copia dell'avvenuto pagamento almeno 7 giorni lavorativi prima della data di inizio del corso. Per iscrizioni oltre il termine fissato contattare la segreteria organizzativa al n. 0270024379. Le schede vanno inviate a:

UNI

Milano - Fax 02 70024411 E-mail: formazione@uni.com

MODALITÀ DI PAGAMENTO

ANTICIPATO tramite:

- carta di credito (VISA- MASTERCARD-AMERICAN EXPRESS)
- bonifico bancario intestato a: UNI – Ente Nazionale Italiano di Unificazione INTESA SANPAOLO SPA – Milano **Cod. IBAN:** IT23 X 03069 09450 100000003660 (*Indicare titolo del corso, data e sede*)

Il pagamento anticipato è condizione necessaria per essere ammessi in aula

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

In ottemperanza a quanto disposto dalle Leggi 136/2010 e 217/2010 relative alla tracciabilità dei flussi finanziari, la Pubblica Amministrazione è invitata ad indicare il codice CIG all'atto di iscrizione e nella causale di bonifico che dovrà essere effettuato sul conto corrente sopra indicato e dedicato, in via non esclusiva, alle commesse pubbliche.

All'atto dell'effettivo accredito, UNI invierà la fattura riportante il codice CIG indicato e l'informativa contenente le generalità delle persone autorizzate ad operare sul menzionato conto corrente

DIRITTO DI RECESSO

Ogni partecipante può fruire del diritto di recesso facendo pervenire la disdetta per iscritto, alla segreteria del Centro Formazione UNI, almeno **3 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso. In tal caso, la quota versata sarà interamente rimborsata. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante. Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.

PRESENTAZIONE

Oggi il cliente contrariato, a ragione o a torto, ha molti mezzi per palesare il suo disappunto. Non disporre di canali di ascolto di facile accesso, autorizza il cliente insoddisfatto a ricorrere ai Social Media, innescando così un rovinoso passaparola. È importante pertanto avere un atteggiamento positivo e costruttivo. Il suggerimento è considerare il reclamo come un semplice "free feed back". Un buon ascolto e pronte capacità di reazione non si improvvisano. Sono il frutto di un atteggiamento culturale e di un'attenta organizzazione interna. I risultati sono consistenti su due fronti: recupero della relazione con il cliente che avrà maggiore fiducia in futuro, e concrete indicazioni di miglioramento sul prodotto/prestazione, sull'assetto organizzativo e sulla comunicazione. La norma UNI ISO 10002:2015 fornisce pratiche linee guida per consolidare la soddisfazione del cliente.

OBIETTIVI

La trattazione del tema è interattiva per promuovere l'applicazione alla propria realtà. Il corso dà evidenza al fatto che la gestione del reclamo è uno dei servizi al cliente, certamente particolare: non può mostrare carenze, in quanto il cliente palesa un atteggiamento negativo. Risposte inadeguate per contenuto o per forma (tempi lunghi, superficialità, distacco, inadeguatezza...) generano situazioni gravi. E' pertanto necessario definire una procedura ed anche creare un clima interno serenamente partecipativo. Il percorso fornito dalla UNI ISO 10002 guida verso la valorizzazione e ottimizzazione delle risorse dedicate. I partecipanti possono portare la propria procedura per farne un caso di studio.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a dirigenti e funzionari di organizzazioni attente alla soddisfazione del cliente di tutte le tipologie di organizzazioni, pubbliche e private, di prodotti di servizi.

PROGRAMMA

- L'impostazione del trattamento dei reclami (UNI ISO 10002:2015)
 - Principi guida
 - Dalla pianificazione al miglioramento
- Interpretare il reclamo
 - Disastro o opportunità
 - Il clima interno
- Capire il cliente che reclama
 - Denigratore o sostenitore
 - Le aspettative
- Promuovere la ricezione dei reclami
 - Porte aperte all'ascolto
 - La sensibilizzazione e la formazione interna
- La procedura
 - Dalla politica al gioco di squadra
 - Strumenti e metodi per migliorare
- Laboratorio: Impostazione della procedura di gestione del reclamo

DOCENTE:

Erika LEONARDI – *Consulente*

ORARI:

Registrazione	9.00 - 9.15
Corso	9.15 - 17.30