



LA GESTIONE DEL CLIENTE DIFFICILE

OBIETTIVI

Molti di voi avranno sicuramente avuto a che fare, prima o poi, con un cliente difficile da gestire. Un cliente che non è mai contento di nulla, che quando si lamenta alza la voce. Un cliente che non accetta ai le vostre soluzioni.

Chissà quanto avrete pensato: meglio perderlo che trovarlo!

In questo corso vedrete, assieme al docente, come è possibile gestire anche i clienti più difficili, e trasformare una situazione negativa in una opportunità

CONTENUTI

- Contrasti e conflitti
- Bisogni emotivi e bisogni oggettivi
- L'ascolto attivo
- Gli stili comunicativi
- La gestione dell'insoddisfazione

DESTINATARI

Destinatari: addetti alle vendite, personale di sala, store manager.

DOCENTE

Mauro Gregorat: consulente aziendale e formatore nelle aree marketing e vendite, strategie di negoziazione, gestione delle Risorse Umane, Change Management.

COSTI

- Aziende **ADERENTI** al FONDO FOR.TE: **GRATUITO PER I DIPENDENTI**
- **TITOLARI** e **SOCI** Aziende **ADERENTI** al FONDO FOR.TE/Per Aziende **NON ADERENTI** al FONDO FOR.TE:
SE SOCI ASCOM € 60,00 + iva SE NON SOCI ASCOM € 80,00 + iva

DURATA:

4 ore in due opzioni

03/02/2021

mattino: orario 9:00 – 13:00

oppure

pomeriggio: orario 14:00 – 18:00

**Modalità formativa:
in presenza c/o sede
Confcommercio PN**



A decorrere dal 15 ottobre 2021, ai sensi di quanto disposto dalla vigente normativa, per partecipare al corso di formazione sarà obbligatorio essere in possesso di certificazione verde COVID-19 ed esibirla agli incaricati alla verifica alla loro richiesta. Il mancato possesso o la mancata esibizione di valida certificazione verde (green pass) determinerà l'impossibilità di accedere al corso stesso.

INFO&ISCRIZIONI:

Vera Porracin
v.porracin@terziaria.pn.it
0434 549465

**CLICCA QUI
PER ISCRIVERTI**

ISCRIZIONI ENTRO 31/01/2022