



## 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**