

Oggetto: IL CLIENTE COMPLESSO. OBIEZIONI, RECLAMI E PERSONE DIFFICILI C/O
ACCADEMIA D IMPRESA

Mittente: Trentino Sviluppo S.p.A. <info@trentinosviluppo.it>

Data: 25/11/2013 11:27

A: comune@comunegrigno.it

COMUNE DI GRIGNO

Prot.n. 0009302 del 25-11-2013

Cat.14 Clas.2 Fasc.1

SITC

A



Gentili

siamo ad inviare in allegato la lettera con il programma e il modulo di iscrizione per la promozione del prossimo corso rivolto alle aziende.

Il corso "**IL CLIENTE COMPLESSO. OBIEZIONI, RECLAMI E PERSONE DIFFICILI.**" si terrà nei giorni **4 e 11 dicembre 2013** ed il riferimento per informazioni ed iscrizioni è Accademia d'Impresa al numero 0461/382307 oppure formazione.continua@accademiadimpresa.it

Di seguito anche il link alla pagina web dedicata al corso: <http://www.accademiadimpresa.it/Contents.htm?610>.

Cordiali saluti.

La Segreteria

Trentino Sviluppo SpA

Rovereto (Tn) - Via Zeni 8 - Polo Tecnologico

Tel. 0464/443111 - fax 0464/443112

indirizzo mail: info@trentinosviluppo.it

Confidentiality Statement

Il contenuto e gli allegati di questo messaggio sono strettamente confidenziali, e ne sono vietati la diffusione e l'uso non autorizzato. Il presente messaggio di posta elettronica e nbsp; gli eventuali relativi allegati non costituiscono impegno contrattuale o pre contrattuale tra l'Azienda ed il destinatario, salva la conferma di essi con altro mezzo legalmente idoneo. L'azienda non assume inoltre alcuna responsabilità per eventuali intercettazioni, modifiche o danneggiamenti. Qualora il presente messaggio Le fosse pervenuto per errore, Le saremmo grati se lo distruggesse e ce ne comunicasse, via e-mail, l'errata ricezione all'indirizzo info@trentinosviluppo.it.

— Allegati: —

2013.LetteraClienteComplesso.pdf	251 KB
2013.12.4e11.AdesioneIlClienteComplesso.pdf	164 KB

Accademia d'Impresa, Azienda speciale della Camera di Commercio I.A.A. di Trento ha il piacere di presentare il programma formativo sul tema comunicazione dal titolo:

IL CLIENTE COMPLESSO
obiezioni, reclami e persone difficili
4 e 11 dicembre 2013

La capacità di gestire le situazioni più complesse di relazione con il cliente - **reclami, persone difficili ed aggressive, obiezioni, lamentele** - è molto importante per il successo di un'organizzazione.

Il cliente che reclama, per esempio, è un cliente che sta dando all'azienda ancora una possibilità. Le ricerche confermano che spesso **il cliente più fedele è colui che ha visto risolto con successo il suo reclamo**, piuttosto che la persona che non ha mai avuto motivo di lamentarsi. I dati dimostrano inoltre che le situazioni in cui un cliente diventa difficile sono in aumento.

Per arrivare a gestire con qualità queste opportunità di fidelizzazione è utile avere **persone capaci di controllare la propria emotività, preparate nel creare una relazione positiva con i clienti**, consapevoli che con il loro lavoro contribuiscono al successo commerciale della propria azienda.

DESTINATARI

Il corso è rivolto **ad imprenditori, titolari e collaboratori d'impresa, addetti alla vendita e a tutti coloro che, in azienda, si relazionano con il cliente.**

OBIETTIVI

Il corso intende valorizzare le persone e gli apprendimenti capitalizzati nell'esperienza quotidiana, con tre obiettivi di fondo:

- far evolvere e migliorare le competenze di relazione
- sostenere le persone mentre sperimentano la messa in gioco di nuove abilità
- sviluppare la capacità di autodiagnosi: conoscere sé stessi per individuare punti di forza ed aree di miglioramento

CONTENUTI

- come gestire il cliente complesso
- la gestione delle proprie emozioni nelle situazioni di relazione difficile
- le obiezioni: parole, obiettivi, strategie
- laboratorio esercitativo

METODOLOGIA

La metodologia formativa proposta è attiva. La persona è messa al centro del processo di apprendimento. Attraverso **proposte di lavoro ed esercitazioni**, i partecipanti saranno coinvolti nella ricerca di soluzioni e strategie di intervento, acquisendo conoscenza e consapevolezza rispetto alle proprie capacità e trovando la motivazione per migliorarle. Il percorso si chiude con un laboratorio: in questa sessione di lavoro, i partecipanti sono invitati a sperimentare quanto appreso attraverso un'esperienza reale.

Il corso, tenuto dalla **dott.ssa Enrica Tomasi**, si terrà presso la sede di Accademia d'Impresa in via Asiago 2 a Trento nei giorni **4 e 11 dicembre 2013 dalle ore 8.30 alle ore 17.00**.

E' prevista una quota di partecipazione pari a 120 € totali, a persona, esente IVA.

Se la nostra proposta formativa fosse di Suo interesse, La invitiamo ad inviarci il **modulo di iscrizione** in allegato via fax al numero 0461/382331 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it **entro il 27 novembre 2013** ed a contattarci al numero 0461/382307 dove saremo a Sua disposizione per ogni eventuale chiarimento.

L'iscrizione sarà completata effettuando il versamento della quota di partecipazione sul **nuovo Conto Corrente bancario intestato all'Accademia d'Impresa, presso l'Istituto bancario Credito Valtellinese Sc. – Unità operativa di Piazza Pasi 21 a Trento - IBAN IT 85 T 05216 01800 000000002475**, indicando come causale il nome del partecipante e il titolo del corso. La copia dell'effettuato pagamento è da inviare via fax al numero 0461 382331 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it.

Per ulteriori informazioni su questa ed altre iniziative formative di Accademia d'Impresa, La invitiamo a consultare il sito www.accademiadimpresa.it e ad iscriversi alla newsletter.

Informazioni:

ACCADEMIA D'IMPRESA

tel. +39 0461 382307

formazione.continua@accademiadimpresa.it

Seguici anche su:



MODULO DI ISCRIZIONE
al corso

IL CLIENTE COMPLESSO
obiezioni, reclami e persone difficili
4 e 11 dicembre 2013

IL SOTTOSCRITTO

COGNOME * _____ Nome* _____
Nato/a a * _____ Prov.* _____ il* _____
Codice fiscale* _____
Residente nel Comune di* _____ Cap* _____ Prov.* _____
in Via* _____ n°* _____
Domicilio (se diverso dalla residenza)* _____
Tel.* _____ cell.* _____
e-mail* _____
Azienda di appartenenza _____
Via _____ n° _____
Comune di _____ Cap _____ Prov. _____
Tel. _____ e-mail _____ sito web _____
Ruolo ricoperto in azienda _____
Richiesta fattura Si No

CHIEDE
di iscriversi al corso:

IL CLIENTE COMPLESSO
obiezioni, reclami e persone difficili
4 e 11 dicembre 2013

Data* _____ Firma* _____

Informativa - D.lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I Suoi dati sono trattati per la finalità di iscrizione al corso "Il cliente complesso". La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività istituzionale del nostro Ente. Il conferimento dei dati è obbligatorio in relazione alla finalità sopra esposta. I Suoi dati saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche e saranno comunicati a terzi e/o diffusi, solamente per perseguire le finalità istituzionali dell'Ente. I Suoi dati potranno essere utilizzati per l'invio di informazioni relative ai nostri corsi di formazione sempre nel perseguimento delle suddette finalità. Lei potrà rivolgersi (anche telefonicamente) al Servizio Privacy presso il titolare del trattamento per verificare i Suoi dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del D.lgs 196/03. Titolare del trattamento dei dati è Accademia d'Impresa - Azienda speciale della C.C.I.A.A. di Trento con sede in Via Asiago 2, 38123 Trento. L'informativa completa è presente sul sito www.accademiadimpresa.it

* dati obbligatori

DATI PER LA FATTURAZIONE *

(DA COMPILARSI SOLO PER CHI NECESSITA DI FATTURA)

***In mancanza dei dati richiesti per la fatturazione, NON verrà rilasciata fattura.**

Accademia d'Impresa, avendo optato per "la dispensa da adempimenti per le operazioni esenti", come disposto dall'art. 36-bis del DPR 633/72, è esonerata dall'obbligo di emissione della fattura. Chi fosse interessato al documento in parola è pregato di farne specifica richiesta, compilando di conseguenza la parte sottostante.

IL CLIENTE COMPLESSO

obiezioni, reclami e persone difficili

4 e 11 dicembre 2013

Cognome e nome/Ragione sociale _____

Cap _____ Comune _____ Prov. _____

Via _____ n° _____

P.IVA _____ CODICE FISCALE _____

Modalità di adesione

La frequenza del corso prevede una **quota di partecipazione pari a € 120** (esente IVA) a persona.

Per aderire è necessario compilare il **modulo di iscrizione** ed inviarlo via fax al numero 0461 382331 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it.

L'iscrizione sarà completata effettuando il **versamento** della quota di partecipazione **entro il 27 novembre 2013** sul conto corrente bancario intestato all'Accademia d'Impresa, presso l'Istituto bancario Credito Valtellinese Sc. - Unità operativa di Piazza Pasi 21 a Trento - IBAN IT 85 T 05216 01800 000000002475, indicando come causale il nome del partecipante e il titolo del corso.

Anche la copia dell'effettuato pagamento è da inviare via fax al numero 0461 382331 oppure via e-mail a formazione.continua@accademiadimpresa.it.