Rassegna stampa
25 gennaio 2023

CONFCOMMERCIO
LECCO
Presenti, futuro

Clienti aggressivi? Baristi a lezione per imparare a gestirli

È stato organizzato un corso da Confcommercio Lecco in due lezioni per totali otto ore

LECCO

Baristi, commessi e negozianti in generale a scuola di gestione di clienti difficili o aggressivi. Capita sempre più spesso che i commercianti siano alle prese con clienti complicati, che perdono facilmente le staffe e magari alzano la voce e a volte pure le mani, specie dopo la pandemia di Covid. **L'emergenza** sanitaria, oltre che il meglio, sembra infatti aver tirato fuori pure il lato oscuro delle persone. Per insegnare ai loro associati come comportarsi e reagire per non peggiorare ulteriormente spiacevoli situazioni, i responsabili di Confcommercio Lecco propongono così un corso che si intitola "Pronti a gestire il cliente difficile". È un corso di 8 ore in due lezioni. «Quanti generalmente si trovano a stretto contatto con i clienti impareranno a gestire tutte le componenti ostili, a rafforzare le relazioni con i propri interlocutori e a tutelarsi in situazioni ad alta tensione, che potrebbero diventare pericolose – spiegano da Confcommercio -. In ogni professione a contatto con la clientela si nasconde il timore che si vengano a creare situazioni complesse o tese. Sempre più spesso succede di faticare a mantenere un equilibrio e a gestirle ottimamente». Non è solo questione di sicurezza. È pure questione di affari: difficilmente i clienti tornano in posti dove magari hanno assistito a spiacevoli episodi o sceneggiate. **D.D.S.**