Rassegna stampa 7 febbraio 2023





AL VIA UN NUOVO CORSO

GIORNALE DI MERATE MARTEDÌ 7 FEBBRAIO 2023

Confcommercio: «Pronti a gestire il cliente difficile»

LECCO (ces) Vi capita spesso di avere a che fare con clienti difficili e aggressivi? Se la risposta è sì questa proposta di Confcommercio Lecco fa proprio al caso vostro! E' in programma mercoledì 8 e mercoledì 15 febbraio, dalle ore 14 alle 18, il corso "Pronti a gestire il cliente difficile": le iscrizioni sono da effettuare entro il 31 gennaio.

Durante questo corso di 8 ore - rimborsato al 100% per le imprese regolarmente iscritte agli Enti Bilaterali del Terziario e del Turismo - il personale che generalmente si trova a stretto contatto con i clienti (venditori, commesse, commerciali, baristi e camerieri...) imparerà a gestire tutte le componenti ostili, a rafforzare le relazioni con i propri interlocutori e soprattutto a tutelarsi in situazioni ad alta tensione, che potrebbero, nel peggiore dei casi, diventare pericolose.

In ogni professione, soprattutto in quelle a contatto con la clientela, si nasconde infatti il timore che si vengano a creare delle situazioni complesse o tese. Sempre più spesso succede che anche gli operatori fatichino a mantenere un equilibrio e a gestire ottimamente queste circostanze, mettendo a repentaglio la relazione con il cliente, con il rischio di perdere involontariamente il controllo, o peggio ancora, di perdere l'utente stesso.

Questo corso - che viene ripresentato nuovamente dopo qualche anno, con un programma aggiornato e più attuale, che tiene conto delle conseguenze che il Covid ha avuto anche sul modo di relazionarsi delle persone, diventate spesso più vulnerabili, irascibili e aggressive - vuole aiutare i partecipanti ad essere preparati a gestire anche le situazioni più complesse, imparando ad esempio a capire i segnali verbali e non, ad agire tramite una comunicazione appropriata e ad esprimersi con le parole giuste.

Per ulteriori informazioni e per iscrizioni al corso (da effettuare entro il 31 gennaio) contattare Confcommercio Lecco - ufficio Formazione: email formazione@ascom.lecco.it; tel. 0341/356911.