Appuntamento formativo in calendario il 5 e il 12 febbraio

E’ previsto un rimborso del 100% per le imprese iscritte agli Enti Bilaterali

LECCO – Essere pronti a gestire **il cliente difficile**, cioè una persona che presenta sfide aggiuntive o richiede un approccio particolarmente attento nell’ambito delle interazioni commerciali, è indubbiamente una chiave di successo per chi lavora e opera nel terziario di mercato. Per ottenere dei risultati significativi servono pazienza, ascolto attento e empatia. Un impegno però che viene ripagato nel tempo, perchè queste persone, se approcciate nel modo giusto, possono dare l’opportunità per migliorare i processi aziendali e aiutare a costruire relazioni più solide e durature.

E’ questo l’obiettivo del **corso “Pronti a gestire il cliente difficile”, organizzato da Cat Unione Lecco** (società di formazione e consulenza di Confcommercio Lecco) e in programma lunedì 5 e 12 febbraio dalle ore 14 alle ore 18 presso la sede di piazza Garibaldi 4 a Lecco. Le iscrizioni a questa proposta formativa – dedicata in primis al personale che si trova a diretto contatto con i clienti, ovvero commesse, venditori, commerciali, service, front e back office, baristi e camerieri – vanno effettuate entro venerdì 26 gennaio.

Durante questo corso di 8 ore – rimborsato al 100% per le imprese regolarmente iscritte agli Enti Bilaterali del Terziario e del Turismo – i partecipanti impareranno a gestire tutte le componenti ostili, le situazioni complesse e ad alta tensione, con l’intento di… uscirne vincenti, rafforzando la relazione con il proprio interlocutore e senza perdere nè il controllo nè un potenziale cliente!

Il programma approfondirà le tematiche relative alle regole per una comunicazione appropriata (le parole da non dire mai; i segnali verbali e non verbali; ascolto ed empatia) e suggerirà come comunicare con un cliente aggressivo (riconoscere la propria reazione allo stress, alla rabbia, all’aggressività, alla paura; struttura e regole di una comunicazione aggressiva; tecniche della comunicazione per gestire situazioni di alto stress).

Per ulteriori informazioni e per iscrizioni al corso (da effettuare entro il 26 gennaio) è possibile contattare Confcommercio Lecco – ufficio Formazione: email formazione@ascom.lecco.it ; tel. 0341/356911.