



Corso di formazione

QUANDO IL RECLAMO AIUTA A CAPIRE L'UTENTE

Metodi e strumenti

Streaming online

Martedì 14 novembre 2023 dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Docente

Dott.ssa Erika Leonardi: Consulente, formatore e autore di testi sui temi legati alla gestione aziendale e dei servizi.

Premessa

Considerare il reclamo un evento negativo è fortemente deleterio: si perdono grandi opportunità per conoscere il cliente più in profondità. Va considerato come un "free feed back" nato spontaneamente nel cliente a seguito di un evento che, a ragione o a torto, giudica negativo nell'interazione con l'organizzazione.

"Porte aperte" al reclamo è un'ottima strategia per promuovere la fidelizzazione e la reputazione. La risposta, solo se celere e concreta, diventa un mezzo per rinsaldare la relazione in un frangente che diventa critico quando sottovalutato.

La gestione del reclamo si configura come l'apertura di una strada in cui il cliente può accedere in modo autonomo, e in cui è il vero protagonista. Perché allora non proporgli di esprimere anche altro? Per esempio: suggerimenti e complimenti!

Programma

1. Il reclamo: iattura o manna?
2. Il cliente reclamante: tipologie
3. I punti di forza della gestione del reclamo
4. Porte aperte all'ascolto
5. Le regole interne
6. La diffusione dei dati

Destinatari

Personale tecnico amministrativo di Università ed Enti di ricerca.

Materiale didattico

Il materiale didattico utilizzato durante il corso verrà reso disponibile ai partecipanti in formato elettronico.

Documentazione rilasciata

I partecipanti riceveranno un attestato di frequenza tramite e-mail.



Luogo, Data e Orari

Martedì 14 novembre 2023 dalle ore 9:00 alle ore 13:00

⇒ Streaming online su piattaforma Zoom

COSTI

| | |
|-------------------------------------|---|
| Prezzo pieno online per 1° iscritto | €200,00 IVA esente procapite per la PA (+IVA 22% per i privati) |
| Online abbonati | €180,00 IVA esente procapite |

Proposta di abbonamento (consente sempre uno sconto procapite del 10% per ciascun iscritto, rispetto al prezzo pieno del corso): <https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-la-formazione-2023-lineatenei>

SCONTI per le iscrizioni ai nostri corsi

Sconto del 10% sul prezzo pieno per gli iscritti dal 2° al 9°

N.B: Il primo iscritto paga sempre il prezzo pieno.

Per gli iscritti dal 10° in poi, contattare la segreteria (info@lineatenei.it) per avere un preventivo personalizzato, per organizzare un corso in house, o per valutare di acquistare un abbonamento.

Gli sconti sopra indicati verranno applicati per le partecipazioni ai corsi **acquistati a partire dal primo settembre 2023.**

Non verranno applicati altri sconti oltre a questi, non risponderemo a trattative dirette MePA per singole iscrizioni a corsi, su MePA trovate in vendita solo i nostri abbonamenti, non i singoli corsi.

[Clicca qui per la tabella degli sconti](#)

L'iscrizione comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti, si perfeziona tramite invio della scheda di adesione, a cui seguirà l'emissione di fattura elettronica.

È necessario compilare in tutte le parti la scheda di adesione presente in ultima pagina e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineatenei.it o via fax al numero: 0125-5545190 **entro la data indicata sulla stessa.**

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a info@lineatenei.it e **non comporta addebiti se avviene entro 7 giorni dall'inizio dell'evento.** È sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione a una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineATENEI. In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.

CONDIZIONI DI ADESIONE e EVENTUALI MODIFICHE

I corsi e le giornate di studio si svolgeranno nei luoghi e nelle ore indicate nella scheda di presentazione del corso e sul sito internet.

LineATENEI potrà in ogni caso modificare i luoghi, le date e gli orari del corso, così come annullare l'iniziativa previa comunicazione, telefonica e scritta al cliente; in tal caso il cliente, in sostituzione del rimborso della quota eventualmente già versata potrà richiedere di partecipare all'edizione successiva, se prevista o ad altro corso, salvo conguaglio.

LineATENEI in ogni caso non sarà tenuta a rimborsare al cliente null'altro che l'eventuale quota già versata non assumendosi alcuna responsabilità per eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal cliente (prenotazioni alberghiere, spese di trasporto ecc..)

Essa, inoltre, si riserva in ogni momento e senza preavviso, di apportare modifiche al calendario dei lavori di ciascuna iniziativa pur garantendo il rispetto delle tematiche indicate nella scheda di presentazione del corso, così come di apportare modifiche alla composizione del corpo docente senza che da ciò derivi alcun diritto alla restituzione del corrispettivo da parte del cliente. Al pari la mancata partecipazione al corso o a singole lezioni non darà diritto alla restituzione del corrispettivo.



La conferma di svolgimento del corso verrà inviata in ogni caso alla mail di ogni iscritto non appena il numero di iscritti ne consente la realizzazione. Per eventuali informazioni aggiuntive, è possibile contattare i riferimenti in calce.

Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 351.8265408

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@LineATENEI.it entro il 07/11/2023

QUANDO IL RECLAMO AIUTA A CAPIRE L'UTENTE

Metodi e strumenti

Streaming online

Martedì 14 novembre 2023 dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Relatrice: Dott.ssa Erika Leonardi

COSTI

| | |
|-------------------------------------|---|
| Prezzo pieno online per 1° iscritto | €200,00 IVA esente procapite per la PA (+IVA 22% per i privati) |
| Online abbonati | €180,00 IVA esente procapite |

Proposta di abbonamento (consente sempre uno sconto procapite del 10% per ciascun iscritto, rispetto al prezzo pieno del corso): <https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-la-formazione-2023-lineatenei>

La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)

Ente a cui deve essere intestata la fattura* _____

Via _____ **CAP** _____ **Città** _____

Codice fiscale _____ **P.IVA** _____ **Codice Univoco Ufficio*** _____

Buono d'ordine o DG n° _____ del _____ di importo pari a € _____

CIG: _____ **altro** _____

| Nome e Cognome del partecipante | E Mail |
|--|---------------|
| | |
| | |

Modalità di pagamento:

- Bonifico Bancario (anticipato per i privati) sul seguente c.c. intestato a **LineATENEI sas di Patrizia Isaija**
IBAN: **IT75U085303105000000013437** - Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

Informativa privacy: ai sensi GDPR UE 2016/679, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineATENEI, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda al GDPR UE 2016/679. II

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija
CF e P.IVA 1239800013 - REA: 1287388
sede legale: - Via Roma 366 10121 Torino (c/o Studio Scarabosio e Lanteri)
sede operativa: Via Marconi 41 10010 Andrate (TO)
tel: 328.0365662 fax: 0125.5545190 e mail: info@lineatenei.it - pec: lineatenei@pec.it



Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a info@lineatenei.it. Si dichiara di aver preso visione dell'[informativa](#) GDPR UE 2016/679 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della stessa.

Data _____ Firma e timbro _____ *Campi obbligatori