ENTE BILATERALE ARTIGIANATO TRENTINO

Gestione **RECLAMI**, **ERRORI** e **CLIENTI DIFFICILI** senza perdere la faccia (e il sonno)

Prima o poi capita a tutti: un lavoro che non soddisfa, un ritardo, un errore o un cliente particolarmente difficile.
In quei momenti non conta soltanto che cosa è successo, ma soprattutto come scegli di affrontarli. Una risposta impulsiva o poco chiara può compromettere la fiducia costruita nel tempo; una gestione professionale, invece, può trasformare il problema in un'occasione per dimostrare serietà e competenza.
Come reagisci può decidere se perdi un cliente, che magari racconterà ad altri la propria esperienza negativa, oppure se riesci a recuperare il rapporto e a proteggere la reputazione della tua attività.

Questo corso ti offre strumenti pratici per mantenere la calma, riconoscere gli errori nel modo giusto, proporre soluzioni sostenibili e affrontare anche richieste e recensioni difficili con fermezza e rispetto.

COSA IMPARERAI?

Durante il corso imparerai a:

- Gestire un cliente arrabbiato senza perdere la calma
- Ammettere un errore senza sembrare incompetente
- Proporre soluzioni che salvano il rapporto (e il tuo margine)
- Dire no a richieste assurde mantenendo il rispetto
- Gestire recensioni negative online con professionalità
- Proteggere la tua reputazione quando qualcosa va male

A CHI È RIVOLTO?

Titolari, soci, responsabili, collaboratori e chiunque abbia contatto con il cliente.

QUANDO E DOVE?

Il corso della durata di **16** ore si svolgerà presso l'Associazione Artigiani a Trento - Via Brennero 182, o in una sede limitrofa, nelle seguenti date e orari:

- venerdì **05/02/2027** dalle **09:00** alle **13:00** e dalle **14:00** alle **18:00**
- venerdì **12/02/2027** dalle **09:00** alle **13:00** e dalle **14:00** alle **18:00**

Ci si riserva il diritto di comunicare modifiche di data e/o di spostare le lezioni in base ad eventuali necessità o emergenze.

DOCENTI

LOREDANA PANCHERI – Founder e Direttrice di LP Academy, studio di coaching e formazione di Trento, studio certificato ICF in Trentino. Coach professionista certificata ICF (ACC), formatrice aziendale e docente universitaria. Accompagna imprenditori, tecnici e team nello sviluppo di competenze di comunicazione, relazione con il cliente, posizionamento professionale e public speaking, con approccio pratico che integra coaching e tecniche di comunicazione efficacie.

REQUISITI DI ACCESSO

L'azienda deve essere **iscritta a Fondartigianato**: verifica con il tuo consulente paghe se nel cassetto previdenziale compare la **sigla FART**.
… e se non ho i requisiti?
Invia comunque la segnalazione di interesse. Faremo il possibile per accogliere anche la tua richiesta.

COSTO

I corsi sono **gratuiti** per i dipendenti e i titolari/soci/collaboratori familiari di aziende artigiane che aderiscono a Fondartigianato, e che sono assicurati su posizione INAIL aziendale.
Ci occuperemo noi della predisposizione della modulistica, sarà necessario da parte vostra **solamente la sottoscrizione dei moduli** e il **raggiungimento del 70% di frequenza**.

RITIRO / MANCATA FREQUENZA

Il mancato raggiungimento delle ore di frequenza o il ritiro di un partecipante una volta firmata la dichiarazione di impegno comportano per EBAT un taglio di budget non recuperabile, che verrà addebitato all'azienda. **Effettuate l'iscrizione solo se siete certi di poter garantire la frequenza al corso**.

POSTI DISPONIBILI

Il corso potrà essere confermato al raggiungimento del numero minimo di 8 partecipanti e fino ad un massimo di 15 partecipanti. Le iscrizioni saranno accolte in ordine cronologico.

ISCRIZIONE

LE ISCRIZIONI VANNO EFFETTUATE ENTRO E NON OLTRE 30 GIORNI DALLA PRIMA DATA DI CORSO!
Invia la tua segnalazione di interesse per la partecipazione ai corsi **CLICCANDO QUI**

Vuoi avere maggiori informazioni? Contatta l'Ufficio Formazione di EBAT:
tel: **0461 1830344** - e-mail: **formazione.gest@ebat.tn.it**