

Peggio di un cliente insoddisfatto c'è solo un cliente insoddisfatto che non reclama!



Irecoop Er-Sede di Forlì
organizza un seminario gratuito di 4 ore
dal Titolo

La gestione delle Obiezioni e dei Reclami

prevista per il giorno
10 Novembre 2014
dalle 14:30 alle 18:30
presso la Sede di Irecoop Forlì in via Dandolo 16/A

All'interno dell' Operazione Formativa dal titolo **"Promozione e Marketing Aziendale"** Irecoop Er-sede di Forlì ha il piacere di offrirvi un approfondimento sull'importante tematica della gestione dei reclami e del cliente non soddisfatto per il miglioramento delle azioni di Customer Satisfaction e l'aumento della fidelizzazione del cliente.

Il seminario è un evento pubblico aperto a tutti coloro che vogliono approfondire una tematica attuale, ricorrente e non sempre presa in considerazione, ma di estrema importanza. Una ricerca della [TARP](#) (Technical Assistance Research Programs) ha dimostrato che **su 100 clienti insoddisfatti soltanto 4 reclamano**, rappresentando solo la piccola punta dell'iceberg. Gli altri 96 mettono in atto uno spaventoso meccanismo di passaparola negativo, ingovernabile da parte dell'azienda.

Il **passaparola negativo, chiaramente ignoto all'azienda**, può essere distruttivo per la reputazione dell'Azienda e per la sua immagine, per questo motivo il reclamo deve essere visto dall'azienda come una vera e propria **opportunità**, intesa come la possibilità di recuperare il cliente, di entrare in contatto con esso e di dimostrare quanto la sua offerta e il suo **sistema d'ascolto** sia valido ed efficace.

In questo seminario verranno indicate alcune modalità di gestione dei reclami, un momento formativo condotto dalla Docente e Consulente Aziendale Alice Alessandri, esperta nelle tematiche di vendita etica e comunicazione.

A tal proposito prima del seminario vi consigliamo una breve lettura dal titolo **"La gestione dei reclami ovvero "dammi un motivo per stare con te!"** di Alice Alessandri tratto dal Blog **"Diario di un consulente"**

L'incontro prevederà un'introduzione al Progetto Formativo con Daniela Selvi, coordinatrice dell'attività; seguirà la presentazione delle Cooperative Beneficiarie e Aderenti, la Cooperativa "Equamente" e la Cooperativa Sociale "Terra dei Miti".

L'evento è aperto a tutti, **è obbligatoria la conferma di partecipazione al seminario entro il giorno 6 Novembre 2014**, inviando una mail a **Daniela Selvi** all'indirizzo mail **selvid@irecoop.it** oppure telefonando al numero **0543.370671**.