

Titolo**LA GESTIONE DEI RECLAMI NELLA PICCOLA E MEDIA IMPRESA****Descrizione**

Il corso è pensato per aiutare le aziende di produzione di beni o di servizi, in particolare le piccole e medie, a gestire in modo efficace i reclami. Il concetto presentato è quello del reclamo come "opportunità" perché permette di passare dall'insoddisfazione alla fidelizzazione del Cliente. Attraverso le esercitazioni studiate appositamente per il corso, e lo scambio di esperienze gestito dal docente, i partecipanti potranno sperimentare la differenza tra vivere il reclamo come una "seccatura" o piuttosto considerarlo come un'occasione per riconquistare la fiducia di un cliente insoddisfatto, o per introdurre miglioramenti operativi. La gestione ottimale dei reclami produce contemporaneamente risultati positivi per l'azienda e contribuisce al soddisfacimento di alcuni requisiti fondamentali della ISO UNI EN 9001-2000:2008 soddisfazione del cliente e miglioramento continuo.

Obiettivi

Alla fine del corso i partecipanti acquisiscono le capacità per identificare i reclami distinguendoli dai falsi reclami, saper gestire un reclamo, rapportare i reclami ai processi aziendali, saper trasformare un reclamo in occasione per evitare successivi reclami.

Destinatari

Data l'orizzontalità dei messaggi presentati, che coinvolgono l'organizzazione nel suo complesso, i partecipanti sono tutte le persone che in azienda hanno occasione di contatto con i clienti o con i suoi reclami, in particolare: il personale operativo, e i responsabili delle funzioni qualità, commerciale, marketing, assistenza clienti, segreteria, produzione.

Prerequisiti

Nessuno

Attestato

A tutti i partecipanti verrà rilasciato l'attestato di frequenza.

Test finale

Non previsto.

Programma**1^ giornata**

Introduzione, obiettivi del corso e presentazione dei partecipanti.

I reclami nella UNI EN ISO 9001:2000:2008 e nella UNI EN ISO 9004:2000.

Il reclamo cos'è. Reclami e non reclami. Analisi delle fonti del reclamo.

Esercitazione 1: Role-play, "Gestione di un reclamo". Analisi dei reclami in ingresso. Il trattamento di un reclamo orale e scritto.

Classificare i reclami. Il trattamento statistico. Utilizzare i reclami per migliorare la qualità. L'organizzazione per la gestione del reclamo.

Esercitazione 2: Autodiagnosi, la situazione di partenza della propria azienda. Esame dei messaggi emersi durante la prima giornata.

2^ giornata

Esercitazione. 3: esame di un case-study e lavoro in piccolo gruppo. Il responsabile del reclamo. Dall'applicazione della procedura sui reclami all'azione sui processi interni aziendali. Testimonianza Aziendale. Azioni correttive e preventive successive alla gestione di un reclamo. Il reclamo come fidelizzazione del Cliente

Esercitazione 4: progetto di miglioramento per la gestione dei reclami riferito alla propria azienda.

Discussione plenaria: analisi dei risultati raggiunti.

Durata ed orari

2 giorni

9,00/13,00 – 14,00/17,00

Docenti

Dr.ssa Antonella Pamploni Scarpa

Il docente potrebbe essere sostituito con un altro qualificato per questo corso.

Sede corso

Milano, via M. Macchi, 42 – presso TQM S.r.l.

Telefono 02 67382158

Materiale didattico

Dispensa del corso.

Quota di partecipazione

Per i soci AICQ : 575,00 + iva 20% / Partecipante

Per i non soci: 705,00 + iva 20% / Partecipante

Associarsi ad AICQ Centronord dà diritto ad uno sconto di 130,00 euro per ogni corso frequentato, questo sconto è già compreso nella quota di partecipazione per i soci sopra indicata.

Modalità di iscrizione

Le iscrizioni dovranno pervenire presso la segreteria di TQM in via M. Macchi, 42 – 20124 Milano tramite l'apposita modulistica scaricabile dal sito oppure tramite la procedura on – line.

Modalità di pagamento

- Assegno non trasferibile intestato a TQM S.r.l.
- Bonifico Bancario su c/c n. 16225155 intestato a TQM S.r.l. presso: Intesa San Paolo Ag. 2140 Milano
Coordinate bancarie IBAN: IT 98 S 03069 09548 000016225155

Note sul corso

La quota di partecipazione comprende il materiale didattico e i coffee break.