

Corso in house e a catalogo

## **Prevenzione, gestione e risoluzione dei reclami corso base**

### **Presentazione**

La gestione del reclamo partendo dall'osservazione degli Istituti e dei Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari e aziende sono sempre più spesso chiamate a confrontarsi con criticità che caratterizzano il rapporto con il proprio cliente per arrivare ad analizzare la perdita di rapporti di conto corrente con l'obiettivo di cogliere i segnali per prevenire l'estinzione del rapporto nell'ottica di una gestione attenta e di qualità del nostro cliente.

Obiettivi del corso: focalizzare l'attenzione sulle possibilità di gestire in via stragiudiziale le controversie nel nostro settore quale risposta, comunque, all'esigenza che si presenta nel nostro mercato. Teoricamente segno di comportamento professionale scorretto e/o di accentuata attenzione e tutela del cliente ma in pratica evidente risultato di un rapporto relazionale che si è andato deteriorando nel tempo.

In pratica dall'analisi del mercato tramite l'osservazione dei dati emerge la necessità di garantire un servizio di qualità, che richiede una serie di accorgimenti che il consulente deve porre nella gestione della relazione. A tal fine ripercorriamo insieme ai partecipanti le modalità operative, in linea con i sani principi di gestione attenta, che richiamano la semplice, ma non più scontata, correlazione tra adeguata conoscenza delle esigenze e corretta offerta di servizi/prodotti, integrata ad un seguimiento professionalmente valido.

### **Destinatari**

Impiegati di banche, assicurazioni e finanza "front office dell'azienda". Consulenti e Direttori, per la propria attività, a stretto contatto con la clientela. Professionisti del contatto telefonico incaricati di gestire il confronto a distanza per diverse finalità.

**Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.**

## Programma

- ✓ Normativa e sua evoluzione con l'approfondimento degli ultimi aggiornamenti in tema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.
- ✓ Il settore bancario: particolarmente assistito in argomento
- ✓ Le alternative a disposizione del cliente e della Banca
- ✓ Alcuni dati rappresentativi della situazione nel nostro settore
- ✓ La diretta conseguenza: l'estinzione dei rapporti
- ✓ Prevenire, gestire e recuperare i rapporti in chiusura: modalità ed efficacia
- ✓ Brevi cenni riferiti alla gestione di qualità con particolare riguardo a:
  - esplorazione
  - comunicazione
  - gestione obiezioni
- ✓ Potenzialità commerciali della gestione del reclamo bancario
- ✓ Casi reali: Presentazione e analisi di situazioni reali (raccolte in precedenza e/o derivanti dal lavoro svolto in gruppo)
- ✓ Esercitazioni di gruppo e individuali caratterizzeranno le due giornate di corso.
- ✓ Rappresenteranno supporto didattico sia l'esito del sistematico studio del mercato finanziario/bancario/assicurativo, sia la consolidata esperienza maturata nell'ambito della Mediazione Civile e Commerciale con particolare riguardo ai contratti bancari/finanziari.
- ✓ Per aumentare l'efficacia potranno essere utilizzati strumenti audio-video per agevolare l'attività di rivisitazione del role play dopo la registrazione della simulazione, solo ed esclusivamente in presenza di esplicita disponibilità e chiaro interesse dei discenti a tale attività. Superata la diffidenza iniziale, operando con i volontari del gruppo, è sempre risultato molto apprezzato l'esito che ne deriva. La lavorazione e l'osservazione dettagliata è riconducibile all'analisi alla "moviola" delle proprie prestazioni che può svolgere un professionista dello sport per migliorare i propri gesti atletici.

### Referenti in Assilea Servizi

*Ilaria Nanni - Area Formazione - Tel. 06 99703622*  
*Dimitri Verdecchia - Area Formazione - Tel. 06 99703654*