IL SERVICE RECOVERY E LA GESTIONE DELLE LAMENTELE

Tipologia	**Corsi on demand**
Temi	**Finanza e Risparmio, Bancassicurazione, Regolamentazione ed evoluzioni di mercato, Consulenza e Vendita**
Tipologia e-Learning	**Ipertesto, multimediale**
In sintesi	Il corso illustra i principi base di un sistema efficace di service recovery e le strategie per ridurre la perdita dei clienti. È conforme alle previsioni degli Orientamenti ESMA/2015/1886 e del Regolamento Intermediari Consob; risponde agli standard del Regolamento IVASS n. 40/2018.
Target	Personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti, personale addetto alla fornitura di informazioni riguardanti prodotti di investimento, servizi di investimento o servizi accessori
Durata	2 ore

PRESENTAZIONE

Il corso è corredato da test in itinere e da un test finale. I contenuti sono realizzati in formato ipertestuale: multimediali e interattivi, sono arricchiti da audio e casi. Possono essere fruiti da pc (Windows e Mac) e da dispositivi mobili (IOs e Android).

REQUISITI TECNICI

- Cuffie o altoparlanti
- Risoluzione minima: 1280x720 pixel
- Connessione a internet: ADSL o superiore

HTML5

Windows: Microsoft Edge (versione corrente), Google Chrome (versione corrente), Firefox (versione corrente)

Mac: Safari (versione corrente), Google Chrome (versione corrente), Firefox (versione corrente)

MOBILE: Safari e Google Chrome per iOS 10 o superiore, Google Chrome per Android 4.4 o superiore

CONTENUTI

Coordinamento Faculty: Prof. Massimo Caratelli, Università degli Studi Roma Tre
Contenuti a cura di: Prof. Alberto Pezzi, Università degli Studi Roma Tre

La gestione della relazione e la fidelizzazione del cliente

- Costruire una relazione duratura con la clientela
- Il valore della relazione
- La creazione di legami di fedeltà

I feedback provenienti dai clienti e le lamentele

- Capire le aspettative e la percezione del cliente
- Sollecitazione e interpretazione dei feedback
- Le zone di tolleranza

Un sistema efficace di service recovery: reazioni ai problemi e strategie di recupero del servizio

- Reazioni ai problemi verificatesi nel servizio
- Strategie di recupero del servizio

Un sistema efficace di service recovery: il rimborso e le garanzie di servizio

- Entità del rimborso e stratificazione della clientela
- Le garanzie di servizio e la lotta ai comportamenti opportunistici

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati.
E' proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA.

Analizziamo un caso

- Il principe De Curtis
- Il service recovery e la gestione delle lamentele: bibliografia

ATTESTAZIONI

Al termine della fruizione dei contenuti e al superamento di tutti i test è previsto il rilascio, direttamente in piattaforma, di un **attestato** conforme alle norme vigenti.

Il corso è **accreditato da EFPA Italia** per il mantenimento annuale delle certificazioni.

CONTATTI

Per informazioni

gestioneclienti@abiservizi.it

06.6767.640

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati.
E' proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA.