

## **Due incontri in programma, mercoledì 8 e 15 febbraio**

### **Il corso si prefigge di preparare alla relazione con il cliente anche nelle situazioni più complesse, imparando a captare i segnali comunicativi**

LECCO - Un corso incentrato sul rapporto con il cliente e come gestirlo, quello organizzato da **Confcommercio Lecco**, pronto a volgersi in due incontri pomeridiani **mercoledì 8 e 15 febbraio**, dalle ore 14 alle ore 18. Si intitolerà **'Pronti a gestire il cliente difficile'**, e sarà rivolto a tutti coloro che sul contesto lavorativo si trovano a stretto contatto con i clienti come venditori, commessi, commerciali, baristi e camerieri.

Le 8 ore di corso serviranno per imparare a gestire tutte le componenti ostili del rapporto, a rafforzare le relazioni con gli interlocutori e soprattutto a tutelarsi in caso di situazioni ad alta tensione che potrebbero, nel peggiore dei casi, diventare pericolose. In ogni professione, soprattutto in quelle a contatto con la clientela, si nasconde infatti il timore che si vengano a creare delle situazioni complesse o tese. Sempre più spesso succede che anche gli operatori faticino a mantenere un equilibrio e a gestire ottimamente queste circostanze, mettendo a repentaglio la relazione con il cliente, con il rischio di perdere involontariamente il controllo, o peggio ancora, di perdere l'utente stesso.

Non è la prima volta che Confcommercio propone il corso, tuttavia ha deciso ripresentarlo con un programma aggiornato e più attuale, **che tiene conto delle conseguenze che il Covid ha avuto anche sul modo di relazionarsi delle persone**, diventate spesso più vulnerabili, irascibili e aggressive. Imparando a captare i segnali verbali e non, e agendo tramite una comunicazione appropriata ed esprimendosi con le parole giuste, i partecipanti impareranno a gestire anche le situazioni più complesse.

Il corso sarà rimborsato al 100% per le imprese regolarmente iscritte agli Enti Bilaterali del Terziario e del Turismo. Per ulteriori informazioni e per iscrizioni al corso, da effettuare **entro il 31 gennaio**, contattare Confcommercio Lecco - ufficio Formazione: email [formazione@ascom.lecco.it](mailto:formazione@ascom.lecco.it) ; tel. **0341/356911**.