

## La risposta al reclamo

Trasformare il reclamo in un'occasione per migliorare la relazione con il cliente.

### L'idea del corso

I reclami sono una scocciatura. Ne siamo proprio sicuri?

Il corso nasce per spostare la percezione del reclamo da una routine sgradevole e a volte rischiosa a una occasione d'oro per migliorare la relazione con il cliente.

Ovviamente, la scrittura c'entra fino a un certo punto. Più rilevanti sono l'ascolto del reclamo e il superamento di alcuni pregiudizi commerciali.

### Obiettivi

- Obiettivo aziendale: mantenere il cliente, evitare contenziosi.
- Obiettivo dell'ufficio reclami: soddisfare il cliente e fidelizzarlo anche quando gli si dice di no e chiudere il reclamo alla prima risposta.

### Contenuti

1. Chi è il cliente che reclama
2. 'Ascoltare' il reclamo
3. Come mettersi in relazione con il cliente che reclama
4. Le informazioni di una risposta soddisfacente
5. Lo stile di una risposta empatica e persuasiva
6. Esercizi con le GenAI

## Programma

### Cultura del reclamo

1. Fedeltà e soddisfazione del cliente
2. Bisogni del cliente e percezione di qualità
3. Il reclamo come occasione di fidelizzazione del cliente

### Ascoltare il reclamo

1. Conoscere il cliente da come scrive il reclamo
2. Identificare il posizionamento persuasivo del cliente (obiettivo dichiarato e obiettivo alluso)
3. Identificare il posizionamento emotivo del cliente

### Metodologia della risposta

1. L'obiettivo
2. La cortesia
3. Progettazione della persuasione
4. Che cosa dire e che cosa non dire (tre test per la sintesi)
5. L'Informazione Principale (che cosa non posso non dire)

### La struttura della risposta

1. L'Oggetto
2. Saluti iniziali (reciproco riconoscimento)
3. Formule di apertura (sintonia)
4. Contestualizzazione (sintonia e persuasione)
5. Corpo del messaggio (persuasione e stile linguistico)
6. Formule di chiusura e saluti finali (sintonia)

### Il linguaggio della risposta

1. Costruire frasi empatiche
2. Scegliere parole coinvolgenti



**Giovanni Acerboni.** PhD, docente universitario dal 1992, formatore di scrittura professionale dal 2002 e specialista delle AI del linguaggio dal 2015. Relatore della norma UNI 11482:2013 sulla chiarezza della scrittura. Autore di *Parola mia. Manuale di scrittura professionale con il supporto delle AI del linguaggio* (FrancoAngeli, 2025).



**Alberto Fedel,** tra i soci fondatori di Newton S.p.A., da oltre 30 anni svolge attività di consulenza, formazione comportamentale (in particolare su temi quali customer orientation, customer service, comunicazione, skills manageriali, leadership, vendita) e cambiamento organizzativo e culturale. Autore di *Grazie per il reclamo! Come trasformare i clienti insoddisfatti in clienti fedeli*, Prefazione di Franco D'Egidio (FrancoAngeli, 2004).

### Contatto

[acerboni@scritturaprofessionale.it](mailto:acerboni@scritturaprofessionale.it)

Mobile +39 340 340 6171