

CORSO in videoconferenza

LA GESTIONE DEI RECLAMI ATTRAVERSO LA NORMA UNI ISO 10002:2019 - 8 ORE

OBIETTIVI DEL CORSO:

L'obiettivo del corso è quello di approfondire il processo di gestione del reclamo al fine di creare in azienda le capacità per trasformare **l'insoddisfazione del cliente in un'opportunità di miglioramento**.

La linea guida oggetto della trattazione (il cui titolo completo è UNI ISO 10002 "Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni"), offre **indicazioni pratiche** affinché l'ascolto del cliente permetta di colmare le carenze evidenziate, grazie a risposte tempestive e sistematiche, migliorando le proprie prestazioni.

Una efficace gestione dei reclami, infatti, aumenta le capacità dell'organizzazione di agire positivamente sulla **fidelizzazione del cliente**.

DESTINATARI: Il corso si rivolge a impiegati dirigenziali, quadri, responsabili dei sistemi di gestione per la qualità e tutti coloro i quali sono addetti alla gestione dei reclami in aziende attente alla soddisfazione del cliente e che realizzano sia un prodotto che un servizio.

PROGRAMMA

- L'importanza della fidelizzazione e della soddisfazione del cliente
- I principi guida alla base della norma ISO 10002
- Il quadro di riferimento per la gestione dei reclami
- La pianificazione e la progettazione: gli obiettivi, le attività, le risorse
- La gestione del processo di trattamento dei reclami: dalla ricezione alla chiusura del reclamo
- Il monitoraggio ai fini del miglioramento continuo
- Presentazione di strumenti operativi ed esempi pratici durante tutta la trattazione del corso

DURATA: 8 ore

CALENDARIO: 24 settembre e 1 ottobre 2026, **ORARIO:** 13:30-17:30

SEDE: Il corso si svolgerà interamente in **videoconferenza**.

DOCENTE: *Gnali Paola, consulente e formatore Senior nell'area qualità con particolare riferimento alle metodologie di miglioramento continuo, all'analisi dei processi aziendali per il loro sviluppo e all'attività di Audit di prima e seconda parte (norma ISO 19011)*

QUOTA INDIVIDUALE DI ISCRIZIONE:

€ 300 + IVA per Aziende Associate Confindustria Toscana Sud
€ 370 + IVA per Aziende non Associate Confindustria Toscana Sud

ISCRIZIONI MULTIPLE: Per le iscrizioni di più persone da parte di una stessa azienda: sconto del 10% sulla seconda iscrizione e successive.

E' possibile richiedere voucher di Fondimpresa/Fondirigenti a totale copertura del costo del corso

PER INFORMAZIONI:

Marinella Guerra m.guerra@confindustriatoscanasud.it Tel. 0575 399452
Tiziana Carrozzino t.carrozzino@confindustriatoscanasud.it - Tel. 0564 468805
Sandro Boddi s.boddi@confindustriatoscanasud.it - Tel. 0577 257213

Per **iscriverti** clicca [qui](#)