

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

CORSO

Comunicare il disservizio e l'emergenza

GIOVEDÌ 24 NOVEMBRE 2022

Orario: 09.00 - 13.00

DOCENTE

Dott. Gaetano Torrisi,
Docente di Comunicazione d'impresa e Marketing - Università di Siena



Obiettivi e programma

***Ore 8.45 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione**

La corretta gestione dei reclami e delle emergenze è una questione sempre più importante per le organizzazioni complesse come le aziende partecipate. E questo fattore è tanto più cruciale quanto più l'azienda è impegnata a diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze dei suoi utenti/clienti.

Si pone quindi una questione di design della comunicazione del disservizio. E' infatti necessario che si tengano in considerazione più fattori quali:

- Anticipare la comunicazione di un possibile disservizio
- Considerare le tempistiche (essere tempestivi nelle risposte)
- Avviare una corretta azione di promemoria (ricordare l'approssimarsi del disservizio)
- Usare il linguaggio giusto nella comunicazione e nelle risposte alle critiche
- Mantenere il giusto setting mentale di fronte alle critiche
- Saper adattare i messaggi ai diversi canali di comunicazione
- Programmare e attivare un eventuale comitato di crisi in caso di emergenza

Il corso affronterà questi temi con un rigoroso approccio **laboratoriale**. I partecipanti saranno invitati a condividere le loro esperienze e potranno **fornire dei casi studio** su cui l'aula potrà lavorare. Nella seconda parte della lezione si redigeranno dei testi con la supervisione del docente.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a Responsabili e Operatori del Servizio Clienti e dell'Ufficio Comunicazione esterna.



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**. Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti qualche giorno prima dello svolgimento del corso.



Segreteria organizzativa:
Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it



Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
Privacy notice (o informativa essenziale)

Chi è il titolare del trattamento?	TI FORMA S.R.L.	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: info@tiforma.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO	dpo@tiforma.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.
Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?		
I dati personali saranno trattati:	il trattamento avviene in base a:	Dati trattati:
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
Quali dati personali verranno trattati?		
<ul style="list-style-type: none"> o Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale 		

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link <http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/> o contattaci all'indirizzo mail info@tiforma.it