

QUOTA DI ISCRIZIONE

- ☐ Socio UNI (effettivo): € 370,00 + IVA 20%
☐ NON Socio: € 420,00 + IVA 20%

LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica • **Norma UNI ISO 10002:2006** • Attestato di partecipazione

Qualora non si desiderasse ricevere la norma:

- ☐ Socio UNI (effettivo): € 345,00 + IVA 20%
☐ NON Socio: € 375,00 + IVA 20%

È prevista una riduzione del **10%** per l'iscrizione di **3** o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione.

ISCRIZIONE

Si prega di inviare la scheda di iscrizione e copia dell'avvenuto pagamento almeno **7 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso a:

Centro Formazione UNI

Fax 02 70024411 - E-mail: formazione@uni.com

Fax 06 6991604 - E-mail: formazione3@uni.com

Le iscrizioni verranno accettate fino ad esaurimento posti

MODALITÀ DI PAGAMENTO

ESCLUSIVAMENTE - tramite bonifico bancario:

intestato a UNI – INTESA SANPAOLO SPA -Milano

c/c n° 100000003660 **Cod. ABI:** 03069 - **Cod.**

CAB: 9450- **Cod. CIN:** X - **Cod. IBAN:** IT23 X

03069 09450 100000003660 - **Cod. BIC:** BCITITMM

(Indicare titolo del corso, data e sede)

DIRITTO DI RECESSO

Ogni partecipante può fruire del diritto di recesso facendo pervenire la disdetta per iscritto, alla segreteria del Centro Formazione UNI, almeno **3 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso. In tal caso, la quota versata sarà interamente rimborsata. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla parte-cipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante. Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.

PER INFORMAZIONI CONTATTARE:

Centro Formazione UNI

Tel. 02 70024379, E-mail: formazione@uni.com

Tel. 06 69923074, E-mail: formazione3@uni.com

SCHEDA DI ISCRIZIONE

TRATTAMENTO DEI RECLAMI SECONDO

LA UNI ISO 10002:2006

EVIDENZIARE LA DATA SCELTA

Milano: 21 settembre ☐

20 novembre ☐

*UNI si riserva di annullare il corso entro **5 giorni lavorativi** dalla data di inizio, fatte salve eventuali cause di forza maggiore, restituendo quanto già versato dagli iscritti*

NOME _____

COGNOME _____

FUNZIONE _____

ENTE/AZIENDA _____

VIA/PIAZZA _____

N. _____

CAP _____

CITTÀ _____

PROV. _____

TEL. _____

FAX _____

E-MAIL _____

DATI INTESTAZIONE FATTURA (OBBLIGATORI)

RAGIONE SOCIALE _____

VIA/PIAZZA (SEDE LEGALE) _____

N. _____

CAP _____

CITTÀ _____

PROV. _____

TEL. _____

FAX _____

P.IVA/C.F. _____

Vi autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/03

DATA E FIRMA _____

Vi autorizzo al trattamento dei miei dati per l'invio di materiale promozionale SI ☐ NO ☐

DATA E FIRMA _____

UNI ORGANIZZA, SU RICHIESTA,
CORSI DI FORMAZIONE PRESSO LE AZIENDE



CENTRO DI FORMAZIONE

**TRATTAMENTO DEI RECLAMI SECONDO
LA UNI ISO 10002:2006
STRUMENTO DI FIDELIZZAZIONE E
MIGLIORAMENTO**

MILANO

LUNEDÌ, 21 SETTEMBRE 2009

VENERDÌ, 20 NOVEMBRE 2009

**IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
DEL CENTRO FORMAZIONE UNI È CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2000**

PRESENTAZIONE

L'ascolto del cliente rappresenta un impegno costante soprattutto per affrontare e risolvere situazioni critiche da lui vissute.

La gestione del reclamo si configura come un servizio al cliente molto particolare, in quanto l'organizzazione si trova a gestire una situazione delicata e complessa, in cui il cliente, a ragione o a torto, mostra un atteggiamento negativo.

E' questo il motivo per cui eventuali carenze nella risposta (tempi lunghi, superficialità, distacco, inadeguatezza...) diventano ancora più gravi. E' pertanto necessario definire una procedura ed anche creare un clima interno propositivo.

OBIETTIVI

Il corso indirizza l'organizzazione verso una gestione del reclamo del cliente finalizzata a fornire indicazioni concrete per l'avvio di azioni di fidelizzazione del cliente e di miglioramento interno, secondo quanto indicato nella norma UNI ISO 10002:2006 "Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni"

DESTINATARI

Il corso è rivolto a dirigenti e funzionari di organizzazioni attente alla soddisfazione del cliente che desiderano dotarsi di una gestione dei reclami conforme alla norma internazionale UNI ISO 10002 e coerente con la serie delle norme UNI EN ISO 9000

DOCENTI

Erika LEONARDI – Consulente

ORARI

Registrazione partecipanti:	ore	9.00
Corso:	ore	9.15-17.45

PROGRAMMA

- IL PRODOTTO/SERVIZIO OFFERTO AL CLIENTE
 - ✓ Caratteristiche
 - ✓ Elementi chiave
- L'ESPERIENZA DEL CLIENTE
- L'IMPOSTAZIONE E IL MONITORAGGIO DEL TRATTAMENTO DEI RECLAMI - UNI ISO 10002:2006
 - ✓ Struttura del trattamento dei reclami
 - ✓ Principi guida
 - ✓ Gestione del trattamento:
 - pianificazione e progettazione;
 - funzionamento;
 - mantenimento e miglioramento
 - ✓ Modulistica
- IL VISSUTO DEL CLIENTE
- L'IMPATTO DEL RECLAMO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE
- ESERCITAZIONE: IMPOSTAZIONE DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI SECONDO LA NORMA UNI ISO 10002:2006

(il programma potrebbe subire variazioni per aggiornamenti)

COME RAGGIUNGERE LA SEDE DEL CORSO:

IN AUTO:

Tangenziale Est di Milano: uscita Corvetto direzione Corso Lodi.
Via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi.

IN TRENO:

Stazione Centrale: prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato.
Scendere alla fermata Lodi T.I.B.B. (8 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

IN AEREO:

Dall'Aeroporto "Malpensa"

Pullman "MALPENSA SHUTTLE" (partenza ogni 30 min.): all'arrivo alla Stazione Centrale di Milano seguire le indicazioni sopra riportate (circa 70 min.).

Treno "MALPENSA EXPRESS" (partenza ogni 30 min.): si arriva alla Stazione Ferrovie Nord (Piazza Cadorna) in circa 40 min. Prendere la metropolitana M1 (linea rossa) direzione Sesto F.S. Scendere alla fermata di Piazza Duomo (3 fermate). Prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato. Scendere a Lodi T.I.B.B. (4 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

Dall'Aeroporto "Linate"

Prendere l'autobus 73 (direzione Corso Europa). Scendere in Corso XXII marzo/ang. Viale Campania e prendere il filobus 90 direzione Isonzo. Scendere alla fermata Umbria-Lodi (9 fermate).

