



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

Province di Lucca e Massa Carrara



SO.GE.SE.TER - CAT Srl

SOCIETÀ GESTIONE SERVIZI TERZIARIO C.A.T. - CONFCOMMERCIO

Titolo del Corso

Come rispondere alle recensioni negative

1. Obiettivi del Corso e possibili destinatari

Il corso ha l'obiettivo di spiegare come si articola una risposta corretta, sia essa su tripadvisor, su facebook o su qualunque altro social network

2. CONTENUTI DEL CORSO

Fino a pochi anni fa un utente aveva due modi per manifestare la sua insoddisfazione nei confronti di un servizio: lamentarsene in privato con familiari e conoscenti oppure rivolgersi – più o meno rabbioso a seconda dei casi – a associazioni dei consumatori, “numeri verdi” e “uffici reclami”. Oggi, grazie allo sviluppo di internet e dei social network, il cliente può rivolgersi all'azienda –in maniera diretta e sempre più informale –all'interno degli ambienti web dove questa è presente oppure, cosa ben più grave, può rendere pubblica, in Rete, la sua esperienza e il suo giudizio.

Ma cosa fare quando le critiche sono irrispettose, o peggio ancora, fasulle? Come rispondere? Il corso ha l'obiettivo di spiegare come si articola una risposta corretta, sia essa su tripadvisor, su facebook o su qualunque altro social network. I partecipanti impareranno anche a capire quando ha senso rispondere e quando invece è più conveniente lasciare correre.

Il corso sarà fortemente operativo e ad alta interazione con i partecipanti

3. CARATTERISTICHE GENERALI (Luoghi, date di svolgimento, n° giornate ecc.)

Durata: 2 ore, realizzate su piattaforma on line

Date di svolgimento: 22 maggio 2020, orario 14,00-16,00

I percorsi saranno attivati al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti.

Certificazione prevista: attestazione di frequenza a coloro che avranno svolto il 70% delle ore complessive.

4. Informazioni sui Docenti

Il docente sarà Gaetano Torrisi, docente senior in **marketing digitale** e in particolare le evoluzioni delle **strategie di comunicazione e vendita** delle piccole e medie imprese.

Oggi coordina l'area marketing del *Master in Comunicazione d'impresa* di questo Dipartimento e insegna **Marketing** al corso di laurea in Scienze della Comunicazione.

5. Tariffe e modalità di iscrizione e termini di presentazione delle domande

Costo del corso: € 69,00 + iva

Modalità e documenti di iscrizione: compilare la domanda di iscrizione e saldare la quota di iscrizione. Per informazioni rivolgersi a: SO.GE.SE.TER. Srl – via Fillungo, 121 – 55100 Lucca – Tel. 0583/47311 – Fax 0583/48587 – e-mail: sogeseter@confcommercio.lu.it

Modalità di pagamento: contanti, bancomat o bonifico bancario intestato a Sogeseter srl – iban IT 73X 05034 13701 000000160387.