



**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

### Gestione dei conflitti aziendali

#### 1. Obiettivi del Corso e possibili destinatari

Il corso fornisce gli elementi per riconoscere le reali situazioni di conflitto, saperle **prevenire**, essere in grado di assumere un **atteggiamento** positivo e **proattivo**, per lavorare con **soddisfazione** personale e professionale

#### 2. CONTENUTI DEL CORSO

Cos'è il conflitto, riconoscere e affrontare situazioni conflittuali, strategie di gestione del conflitto, metodi e strumenti di risoluzione dei conflitti, gestione del dopo conflitto.

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

**Durata:** 16 ore articolate in 4 lezioni da 4 ore l'una

**Luogo di svolgimento:** Confcommercio Lucca – Via Fillungo 121 – 55100 Lucca  
Confcommercio Capannori – via della Madonnina 33/b – Lunata (LU)  
Confcommercio Castelnuovo – via Farini, 2 – 55032 Castelnuovo di Garfagnana  
Confcommercio Viareggio – via Repaci, 18 – 55100 Viareggio  
Confcommercio Massa – via Massa Avenza, 38 – 54100 Massa

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 Guido Pellegrini, docente e consulente senior in materia di comunicazione, tecniche di vendita, fidelizzazione e coaching

#### 5. Requisiti utenza

Il corso è rivolto tutti gli operatori del terziario interessati a prevenire e gestire situazioni di conflitto e a migliorare il clima lavorativo.

#### 6. Tariffe e modalità di iscrizione e termini di presentazione delle domande

**Costo del corso:** € 200,00 + iva per i soci Confcommercio, € 270,00 + iva per i non soci. Possibilità di ulteriori sconti se il corso è acquistato assieme al corso "Strategie di vendita e gestione del cliente"

**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](mailto:sogeseter@confcommercio.lu.it)

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