



**GIORNATA DI
AGGIORNAMENTO
PER GLI ISCRITTI AI
REGISTRI
E PER TUTTI
COLORO CHE SONO
INTERESSATI**

Curare i reclami: fonte di miglioramento e fidelizzazione

Data: 14 aprile 2018

Durata: 9,00 – 13,00

Docente: Erika Leonardi – Consulente, formatore, autore di testi

OBIETTIVI

Fornire ai partecipanti indicazioni e indirizzi per rilevare:

- le modalità in atto in azienda
- l'esito delle azioni
- l'impegno dedicato
- le misure dei risultati

PROGRAMMA

- L'impostazione del trattamento reclami secondo UNI ISO 10002 - Gestione per la qualità. Soddisfazione del cliente. Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
- Dai principi guida alla struttura del trattamento dei reclami
- Interpretare il reclamo: la voce del cliente
- Comprendere il cliente che reclama: tipologie e motivazioni
- Dare seguito alla rilevazione: all'interno e verso l'esterno

A CHI SI RIVOLGE

Il Sabato Sicev si rivolge agli **Auditor dei Sistemi di Gestione** e ai **consulenti**.

I PLUS DELL'AGGIORNAMENTO

- Attestato di partecipazione **di 4h** valido il mantenimento della certificazione AICQ SICEV
- Materiale didattico

**INFORMAZIONI ED
ADESIONI**

**AREA EVENTI
AICQ SICEV
eventi@aicqsicev.it**

Tel. 02 66713425

**POSSIBILITA' DI
PARTECIPAZIONE IN
AULA O IN
COLLEGAMENTO WEB
(TEAM VIEWER)**

AICQ SICEV S.r.l.

Via Cornalia, 19

20124 Milano

www.aicqsicev.it



Inviare la scheda di iscrizione a eventi@aicqsicev.it

Curare i reclami: fonte di miglioramento e fidelizzazione

DATA: 14 aprile 2018

Registrazione: 8,30 – 9,00

Durata: 9,00 – 13,00

SCHEDA DI ISCRIZIONE

INDICARE LA MODALITA' DI PARTECIPAZIONE: AULA WEB

DATI PERSONALI

Cognome.....

Nome.....

E-mail.....

Iscritto nel Registro: SICEV SICEP SOCIO AICQ ALTRO

DATI DI FATTURAZIONE

Cognome e Nome o Ragione Sociale.....

Codice fiscale.....

Partita IVA.....

Indirizzo.....

.....Città.....CAP.....

Tel. E-mail.....

PAGAMENTO QUOTA DI ISCRIZIONE

Le quote di partecipazione dovranno essere versate (solo dopo aver ricevuto conferma dello svolgimento del Sabato Sicev), tramite bonifico bancario, così come di seguito indicato:

- **Iscritti AICQ SICEV/SICEP/SOCI AICQ: € 90,00 + IVA** per ogni seminario (€ 109,80)
- **Partecipanti standard: € 130,00 + IVA** per ogni seminario (€ 158,60)

Tramite Bonifico Bancario (causale: *Iscrizione Sabato Sicev+ Nome/Cognome*) a:

AICQ SICEV SRL

Banca Intesa San Paolo Codice IBAN: IT85 X030 6909 4731 0000 0003 722

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con l'iscrizione il partecipante autorizza AICQ SICEV al trattamento dei propri dati personali ex D. Legislativo 196 del 30/06/2003. Il partecipante dichiara di conoscere il titolo II della parte I ("Disposizioni generali") del Codice della privacy (artt. 7-10) che regola i diritti dell'interessato.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

ISCRIZIONE: L'iscrizione si intende perfezionata al ricevimento, entro 5 gg. prima del Sabato Sicev, di una conferma via e-mail da parte dell'Area Eventi AICQ SICEV. Il pagamento della quota deve essere effettuato **dopo** la ricezione della conferma. La quota comprende l'accesso ai seminari odi aggiornamento, il materiale AICQ SICEV, attestato di partecipazione e coffee break. Tutto ciò non espressamente indicato è da ritenersi escluso.

PAGAMENTO DELLA QUOTA: Come indicato sopra.

DISDETTA: Le eventuali rinunce devono pervenire via e-mail all'indirizzo eventi@aicqsicev.it almeno 6 giorni prima dell'inizio del Sabato Sicev. Le disdette ricevute dopo tale termine daranno luogo a fatturazione nelle seguenti modalità: pagamento del 50% della quota (da sei a tre giorni prima dell'inizio del Sabato Sicev), pagamento della quota intera (<3 giorni prima dell'inizio del Sabato Sicev).

VARIAZIONI DI PROGRAMMA: AICQ SICEV S.r.l. si riserva la facoltà di reinviare o annullare il seminario (es. mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti).

DATA _____

FIRMA _____