



Corso - 12/11/2024

LE CONTESTAZIONI NEL SETTORE CERAMICO

Individuare le motivazione della contestazione per applicare la soluzione ottimale.

Obiettivi

Riconoscere le cause delle contestazioni è un passaggio cruciale per applicare soluzioni adeguate e migliorare la soddisfazione del cliente. Durante il corso, i partecipanti impareranno a distinguere se le contestazioni sono legate al prodotto, alla posa o a eventuali informazioni mancanti o errate fornite dal cliente. Inoltre, verranno affrontati temi specifici come l'uso corretto delle colle e le tecniche di posa, fondamentali per evitare problemi ricorrenti e migliorare la qualità del lavoro svolto.

Programma

- Analisi del contenzioso nel mondo ceramico;
- Differenza fra norme e leggi;
- Cosa prevedono le norme UNI EN ISO;
- Focus sulla posa;
- La risoluzione della contestazione;
- Approfondimento su colle e posa.

Destinatari

Staff commerciale e personale aziendale che si occupa delle gestione delle contestazioni.

Durata

8 ore

Quota di adesione:

350,00 € + IVA a persona per le aziende associate

400,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento

12/11/2024 14.00-18.00 - Modena

19/11/2024 14.00-18.00 - Modena

