ti forma
consulenza e formazione

CORSO DI FORMAZIONE

l' evento si svolgerà in videoconferenza

E' previsto un numero massimo di partecipanti

Gestione del cliente difficile nelle public utility: linguaggi, strategie e tecniche di risposta cross-canale

GIOVEDÌ 19 FEBBRAIO 2026

Orario: 9.30 - 12.30

DOCENTE

Gaetano Torrisi,

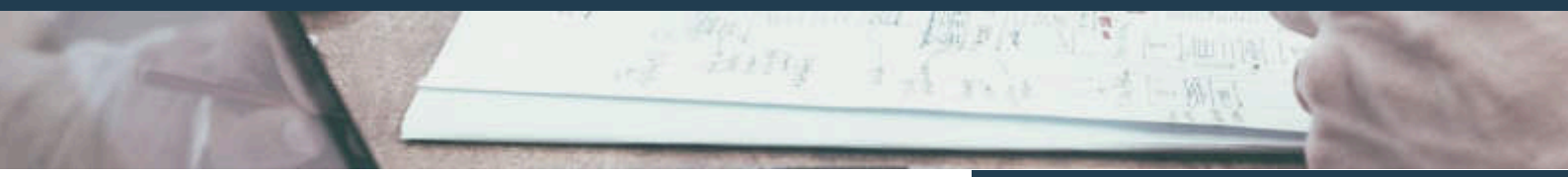
Docente di Comunicazione d'impresa e Marketing - Università di Siena

www.tiforma.it

PRESENTAZIONE

Nelle public utility il rapporto con l'utenza è spesso carico di tensioni: bollette percepite come ingiuste, disservizi, tempi d'attesa, vincoli normativi, incomprensioni tecniche. In questo contesto, il customer care non è solo un servizio: è un presidio di reputazione, di fiducia e spesso l'unico punto in cui si può esprimere il fattore umano in un ecosistema regolato e complesso.

Per questo oggi diventa critico padroneggiare strumenti e linguaggi che aiutino a gestire il cliente difficile sui diversi canali, dal telefono ai social, evitando escalation, preservando la relazione e mantenendo il controllo emotivo e operativo.



Obiettivi

Al termine delle 3 ore i partecipanti saranno in grado di:

- riconoscere le principali tipologie di cliente difficile e i loro trigger comunicativi
- utilizzare linguaggi deflettivi, non conflittuali e orientati alla de-escalation
- applicare tecniche di risposta / non risposta adeguate ai diversi canali (telefono, mail, social, WhatsApp)
- ridurre l'impatto emotivo del reclamo e mantenere la lucidità operativa

Programma

**Ore 9.00 - verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

1. Capire il cliente difficile nel contesto delle public utility

- Perché l'utente è più irritabile nei servizi essenziali
- Le 4 tipologie ricorrenti di cliente problematico (impulsivo, tecnico-iperinformato, vittima, aggressivo)
- Errori cognitivi comuni dell'operatore: presunzioni, sovrainterpretazioni, trappole reattive

2. Linguaggi che deflettono e tecniche di de-escalation

- Le principali frasi che peggiorano i conflitti (e cosa usare al loro posto)
- Come sostituire la negazione con il "campo positivo"
- Come evitare il muro contro muro senza cedere sui contenuti
- Tecniche di "messa a terra" emotiva: ritmo, tono, pausa, rispecchiamento controllato
- Microfrasi operative per interrompere escalation in atto

3. Strategie di risposta / non risposta. Esempi pratici canale per canale

Telefono:

- Stabilire il controllo nei primi 10 secondi
- Come evitare di essere travolti dal flusso emotivo
- Micro-tecniche per gestire urla, interruzioni e sovrapposizioni

Email:

- Strutturare una risposta chiara, sintetica, non esposta a fraintendimenti
- Le 3 righe fondamentali: apertura, chiarificazione, chiusura operativa

WhatsApp / chat:

- Rischio del linguaggio breve: come mantenere professionalità senza sembrare rigidi
- Quando NON rispondere subito per evitare amplificazione emotiva

Social:

- Come distinguere tra reclamo legittimo e sfogo pubblico
- Tecniche per "disinnescare" senza esporre l'azienda
- Risposte visibili ai terzi: cosa dire e cosa non dire

DESTINATARI

Il corso è rivolto al personale di Front Office e a tutte le figure a contatto con il pubblico.

Segreteria organizzativa:
Violetta Fusco
vfusco@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (interno 201)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it

Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679

Privacy notice (o informativa essenziale)

Chi è il titolare del trattamento?	**TI FORMA S.R.L.**	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: info@tiforma.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO	dpo@tiforma.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.

Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?

I dati personali saranno trattati:	**il trattamento avviene in base a:**	**Dati trattati:**
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	

Quali dati personali verranno trattati?

- Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/ o contattaci all'indirizzo mail info@tiforma.it