Area CRM

- Modalità: WEBINAR/AULA TRADIZIONALE

Presentato da: IAMA Sales Professional

LA GESTIONE DEI RELCAMI:
DA PROBLEMA AD ANALISI AD OPPORTUNITA’

DESCRIZIONE

Il corso prevede un approccio progressivo alla problematica, che tenga conto dell’evoluzione della situazione nell’ambito bancario, finanziario ed assicurativo alla luce della normativa MiFID II e dello sviluppo degli ADR in Italia.
Si valuteranno le norme, le decisioni dell’arbitrato e le più diffuse pratiche operative di gestione dei reclami.

OBIETTIVI

L’obiettivo del percorso base è quello di presentare l’analisi del reclamo come un punto di partenza sia della valutazione da parte dell’autorità e degli arbitri competenti che dell’operatività aziendale.
La relazione col cliente è una bussola che orienta molte delle scelte aziendali e che la normativa, in primis europea, pone al centro dell’attività degli intermediari.

DURATA

Due giornate

LA GESTIONE DEI RELCAMI:
DA PROBLEMA AD ANALISI AD OPPORTUNITA

ARGOMENTI PRINCIPALI DEL CORSO

PRIMA GIORNATA:

- Esercitazione «a me gli occhi»
- Lavoro di gruppo e *debreafing*
- La normativa
    - UE
    - Italiana
    - La MiFID II
    - La *class action*
- *Gli ADR*
    - L'ABF e l'ACF
    - Esercitazione: analisi di provvedimenti

SECONDA GIORNATA:

- Analisi del reclamo
- La valutazione del cliente
- Esercitazione: *brainstorming* su problematiche diffuse e proposte di soluzione
- Problematiche specifiche: il *misselling*
- La finanza coportamentale

FORMAZIONE IN PILLOLE

- Il percorso proposto può essere fruito interamente in aula oppure in **modalità webinar** attraverso **«pillole» 2 ore**.

- La tipologia del percorso permette sia di creare un approccio di primo livello via webinar che approccio con maggiore approfondimento in aula.

- Lo scopo è di fornire il miglior servizio in base alle esigenze ed agli obiettivi della clientela.

LA GESTIONE DEI RELCAMI IN PILLOLE

- La normativa UE ed italiana
- Gli arbitrati
- Analisi del reclamo e della clientela
- Il *misselling* e l'approccio comportamentale
- La relazione con le società prodotto
- Analisi di casistica dell'ACF

©2020 IAMA Sales Professional S.r.l. Tutti i diritti riservati

Contatti Società

IAMA Sales Professional S.r.l.
Via Cesare Battisti 4

20.122 Milano (MI)

Telefono
+39 02 89367259

Sito Web
www.iamasp.it

E-mail
info@iamasp.it

Referenti

Sergio Pollini
Partner
sergio.pollini@iamasp.it
+39 347 879 36 98