



IL RECLAMO:

UN'OPPORTUNITÀ DI GUADAGNO

La partecipazione è libera.
Per motivi organizzativi si prega
di preannunciare la presenza
alla Segreteria del Consorzio Qualità
via e-mail all'indirizzo
info@consorzioqualita.it
oppure al fax numero 02 58370537

Venerdì, 30 maggio 2008 – ore 9,30
Auditorium Assolombarda
Via Pantano, 9 – Milano



Per ulteriori informazioni:
Tel.: 02 58370.713 / 321



In una situazione di mercato caratterizzata da un'elevata concorrenza, saper gestire al meglio i reclami è diventato fondamentale.

La consapevolezza della centralità del cliente, la capacità di ascoltare le sue esigenze senza assumere una posizione di difesa, permettono di ottenere ottimi risultati in termini di business.

È sulla prontezza nel risolvere le situazioni di disagio che si giocano veramente le possibilità di successo di un'impresa.

In questo senso il reclamo va inteso come un regalo, un'opportunità che il cliente offre all'azienda per stimolarla a superare i suoi limiti e diventare più competitiva.

Per fornire uno strumento operativo a sostegno delle aziende, il Consorzio presenta il nuovo prodotto editoriale

**IL RECLAMO:
UN'OPPORTUNITÀ DI GUADAGNO
Viaggio attraverso le migliori prassi**

che verrà presentato nel corso del convegno e distribuito gratuitamente a tutti i partecipanti.

La presenza di un gioielliere al convegno suggerisce un parallelo con il legame "prezioso" che si dovrebbe creare tra l'impresa e il cliente che reclama.

ore 9,30 Apertura dei lavori
Antonio COLOMBO
Direttore Generale Assolombarda

Sergio E. ROSSI
*Dirigente Area Sviluppo delle Imprese
Camera di Commercio di Milano*

Presiede i lavori
Marzio DAL CIN
Presidente Consorzio Qualità

ore 10,00 La parola all'autrice del libro
Nuove risposte al reclamo,
modelli e risultati di eccellenza
Gisella CONCA
*Università Carlo Cattaneo - Liuc
Hyndra - Associazione tra professionisti*

ore 10,45 La parola agli imprenditori del Consorzio
Stefania PEZZI
*Industrie Chimiche Muller & Koster Spa
Produzione di fragranze ed aromi*

Alessandro PIVA
*Ferrum Srl
Prelavorazioni della lamiera*

**ore 11,15 Tavola Rotonda:
"Ascoltare il cliente conviene?"**
Coordina
Antonella MORO
Giornalista Il Sole 24Ore

Intervengono
Hiroshi YOGO
*Amministratore Delegato Daikin
Air Conditioning Italy Spa*
Sistemi di climatizzazione fissa per applicazioni residenziali, commerciali e industriali

Silver GIORGINI
Direttore Qualità Orogel Spa
Produzione e vendita di alimenti surgelati

Fabrizio LONGA
Amministratore Delegato Gruppo Afin Spa
Finanziaria di partecipazioni industriali

ore 12,00 Il legame prezioso con i clienti
Giorgio NICOLA - CUSI
Gioielliere in Milano

ore 12,15 Dibattito