



# Seminario Nazionale Tintolavanderie

# L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA E DELLA FIDELIZZAZIONE NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

- Comunicazione e Ascolto attivo
- Ruolo delle competenze
- Gestione dei conflitti

10,30 SALUTI

**Antonella Grasso**

Coordinatrice Nazionale Servizi alla Comunità

10,40 PRESENTAZIONE DEL CORSO

**Minello Palomba**

Presidente Provinciale Servizi alla Comunità di Pisa

10,50 INIZIO DEL CORSO

**YOGA PATTI**

Mediatore dei conflitti - Counselor

Consulente per la formazione

Formatore accreditato ex D.Lgs 28/10

CAPIRE IL CLIENTE: FLIRT E FLIRTATION NELLA RELAZIONE

13,00 PAUSA PRANZO

14,00 L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE, NELLE SUE DIVERSE FASI

16,00 COFFEE BREAK

16,20 LA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE: LA BUONA RELAZIONE  
COME SERVIZIO TRASVERSALE CHE DIFFONDE POSITIVITA'

**PISA 1 OTTOBRE 2016**

CNA Pisa

Via G. Carducci, 39 – Loc. La Fontina  
S. Giuliano Terme



dal 1946  
CONNESSI AL CAMBIAMENTO