

Social Media e Imprese: Come gestire il malcontento sul web

Corso di formazione

27 Marzo 2018 (ore 14:30 - 17:30)

Sala Convegni Camera di Commercio di Prato - Via del Romito, 71

Verba volant, scripta manent... anche (e soprattutto) sul web. Capita molto spesso, infatti, di vedere titolari di attività commerciali, professionisti o manager che vanno **in crisi per feedback negativi dei clienti** o commenti "troppo" critici sul web. Talvolta si scrivono risposte che lasciano trapelare risentimento o che accendono un inutile contraddittorio; a volte sembrano più un arrampicarsi sugli specchi nel tentativo, goffo, di giustificarsi.

Servono quindi delle **strategie basilari di risposta e gestione di una critica che siano rapide ma non impulsive**, per evitare che una replica errata amplifichi gli effetti negativi per la propria immagine o per il brand aziendale.

Il corso nasce pertanto con l'obiettivo di illustrare i fattori psicologici che sottendono un feedback negativo e gli **errori da evitare nel rispondere**. Partendo dalla scelta della strategia di risposta (in alcuni casi la migliore è il silenzio), si proseguirà con la presentazione di alcune **formule linguistiche funzionali a disinnescare un conflitto** e a mantenere alta la reputazione del brand.

Sarà fatto largo uso di **esempi pratici** e i partecipanti saranno chiamati a mettersi alla prova interagendo quanto più possibile con il docente e tra loro.

Perchè oggi, più che mai, la **reputazione è per tutti un "tesoro" che va non solo custodito** e protetto nel migliore dei modi **ma anche alimentato** in tutte le occasioni di interazione con il cliente, compresa la risposta ad una sua critica.

Il seminario formativo sarà tenuto dal **Prof. Gaetano Torrisi**, consulente aziendale, formatore e docente di comunicazione d'impresa e marketing presso l'Università di Siena.

E' prevista un **quota a carico dei partecipanti**, pari a **€ 40,00 + IVA, da versare dopo aver ricevuto conferma dell'accettazione della domanda**.

Nel caso di adesioni multiple da parte del medesimo soggetto, sia che si tratti di un'impresa che di enti, studi professionali o associazioni, la **quota è ridotta del 20%, a partire dalla seconda iscrizione**. E' prevista altresì una **riduzione del 30% per gli studenti universitari** (indicare, alla voce "Ruolo", Università e numero di matricola).

Per esigenze organizzative, è necessario registrarsi compilando il modulo sottostante.

I posti disponibili sono limitati. Qualora le richieste dovessero essere superiori ai posti a disposizione, farà fede la data di registrazione.

Sul sito camerale, alla pagina <http://www.po.camcom.it/news/eventi/2018/20180327-social-media-impreses.php>, sono già disponibili tutti i dettagli relativi al corso e alle modalità di partecipazione.