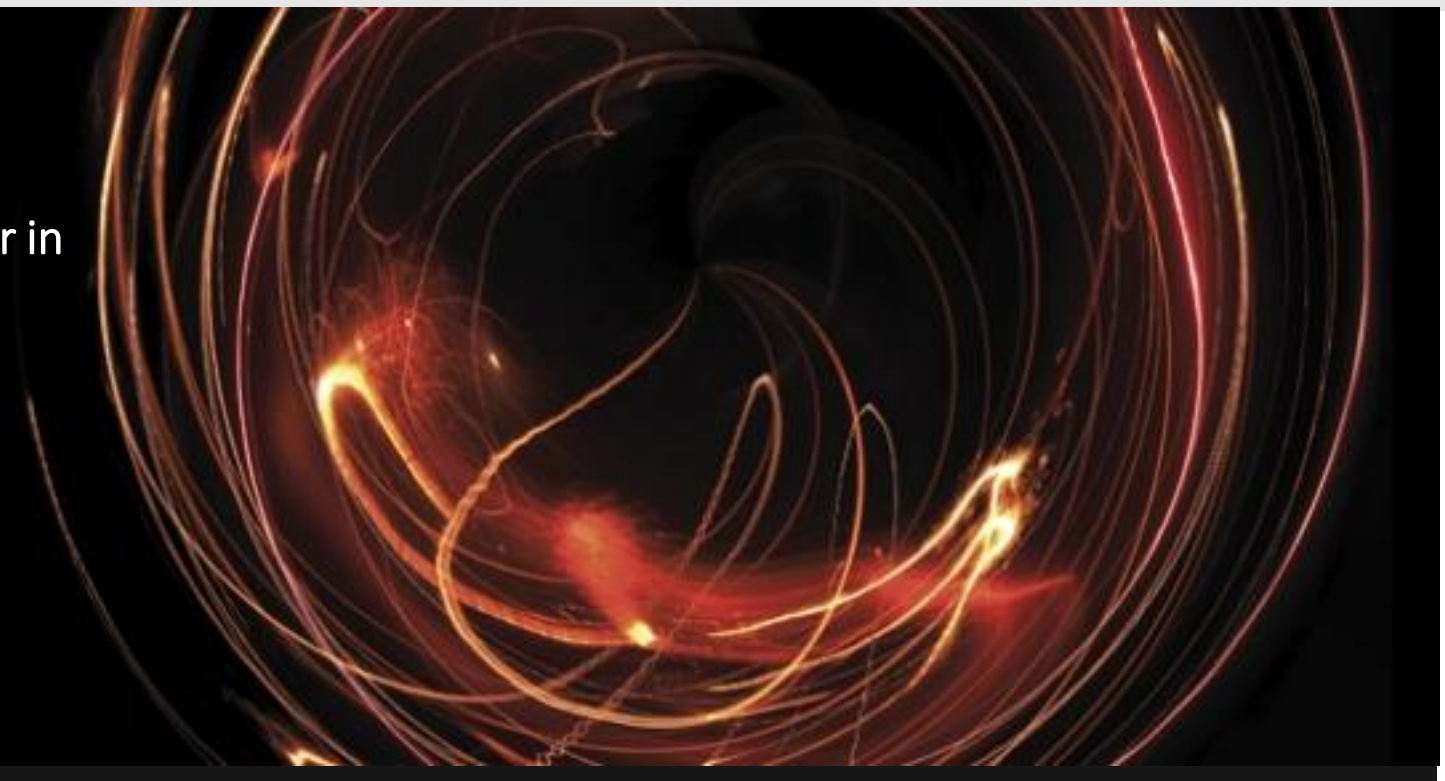
FORMAZIONE ON-LINE

LE BUONE PRATICHE NEL SETTORE ENERGETICO:

un approccio pulito al mercato libero

24-26
FEBBRAIO
2021

- Azioni preventive per evitare provvedimenti amministrativi e segnalazioni dall'Antitrust
- Riforma della Class Action
- Attività di controllo sulla rete vendita e sui call center in outsourcing
- Reclami , ADR e Conciliazione con attività pratica di simulazione del funzionamento dei sistemi dii conciliazione
- Tecniche di negoziazione con gli operatori, comunicazione e rapporto con i consumatori
- Vendita relazionale
- Disciplina delle pratiche commerciali scorrette



Il mondo delle ADR spiegato con esempi pratici
dagli esperti dell'Osservatorio imprese e Consumatori

OBIETTIVI E CONTENUTI

Apprendere le pratiche preventive per scongiurare Provvedimenti Amministrativi, lo strumento della Conciliazione Paritetica, i modelli di comportamento da primo contatto alla gestione del reclamo, la disciplina delle pratiche commerciali scorrette nel settore energetico-

STRUTTURA E ORARI

MERCOLEDI' 24 FEBBRAIO	dalle 14 alle 17
GIOVEDI' 25 FEBBRAIO	dalle 09 alle 13
VENERDI 26 FEBBRAIO	dalle 10 alle 13

OSSERVATORIO IMPRESE CONSUMATORI
www.osservatorioimpreseconsumatori.com
info@osservatorioimpreseconsumatori.com

DOCENTI

Avv. Gianluca Di Ascenzo – Presidente Codacons
Dott.ssa Valentina Masciari – Responsabile utenze Konsumer
Avv. Raffaella Grisafi – Vice Presidente OIC

INFORMAZIONI e PRENOTAZIONE

INFOLINE 06-83206854 - 393-9780480
segreteria@osservatorioimpreseconsumatori.com

IMPORTO DI PARTECIPAZIONE

€ 180.00 + IVA per partecipante

La quota di partecipazione comprende il materiale didattico e l'Attestato frequenza corso rilasciato da Osservatorio Imprese e Consumatori.