SCHEDA DEL MODULO

Cliente arrabbiato al banco: riportare subito la calma

Modulo adattivo | ~20 min

Davanti a un cliente arrabbiato, tutto si gioca in pochi minuti. Questo momento è diventato strategico: nell'era delle recensioni online, un reclamo gestito bene di persona evita una recensione negativa, tanto più che tre clienti su quattro le consultano prima di acquistare. Il modulo punta sulla de-escalation immediata, in cinque fasi – senza dimenticare la tutela del collaboratore a contatto con il pubblico.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Gestire la propria emozione davanti alla rabbia del cliente, comprendendo che non è rivolta a sé personalmente.

02 Accogliere l'emozione del cliente senza giustificarsi, e scusarsi al momento giusto quando la critica è fondata.

03 Seguire le cinque fasi della de-escalation: accogliere, riformulare, chiarire, proporre, fare escalation se necessario.

04 Proteggersi nel tempo: porre un limite fermo davanti agli eccessi e fare debriefing dopo una situazione difficile.

DESTINATARI

Chi lavora all'accoglienza, in negozio o nell'assistenza post-vendita, a diretto contatto con clienti a volte scontenti.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1. **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.
2. **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.
3. **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.
4. **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.
5. **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- Metodo di de-escalation in 5 fasi (accogliere, riformulare, chiarire, proporre, coinvolgere un responsabile) – principio Afthonios, ispirato alle sequenze di service recovery come LAST / HEARD
- Accoglienza dell'emozione e riformulazione – ispirate all'ascolto attivo (Carl Rogers)
- Regolazione emotiva e ridefinizione della «storia che il cliente si racconta» – ispirate a Crucial Conversations (Patterson et al.)
- Metodo Afthonios: 3 pratiche di tutela del collaboratore (limite fermo, segnalazione, debriefing)

FONTI & RIFERIMENTI

- BrightLocal, Local Consumer Review Survey, 2024: il 75% dei consumatori legge le recensioni online prima di scegliere
- White House Office of Consumer Affairs / TARP (J. Goodman): un cliente scontento ne parla a 9-15 persone; un cliente con un reclamo ben risolto, a 4-6 persone
- Studi sul service recovery – Hart, Heskett & Sasser, Harvard Business Review, 1990
- Rapporto «12 a 1» (Ruby Newell-Legner / Lee Resources) – servono molte esperienze positive per cancellare un'esperienza negativa

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 13 ottobre 2026