



LEGA CONSUMATORI

DAL RECLAMO ALL'ASSISTENZA: L'OPERATORE DI SPORTELLO E LA GESTIONE DEL CONSUMATORE NEL QUADRO PSICOLOGICO

WEBINAR DI FORMAZIONE PER GLI OPERATORI DI SPORTELLO

Sabato 24 ottobre 2026 - 10.30/13.00

Avv. Cristina Cafferata
Presidente Nazionale

L'Anatomia del Reclamo: Analisi del disservizio e gestione psicologica iniziale del cliente insoddisfatto.

Tecniche di Negoziazione: Comunicazione assertiva, approccio Win-Win e tutela del consumatore.

Il Quadro Normativo e ADR:
Funzionamento delle piattaforme di conciliazione, termini legali e accordi transattivi.

Dalla Gestione alla Soluzione: Simulazioni di casi complessi, stesura di risposte/verbali e monitoraggio dei feedback.

Dott. Gianluca Vischi
Psicologo clinico e di comunità

Il quadro psicologico dell'utente che reclama (analisi dei bisogni emotivi e tipologie di consumatori).

Comunicazione Assertiva ed Empatia (tecniche di ascolto attivo e disinnescamento dell'aggressività).



SABATO 24 OTTOBRE 2026

PREMIAZIONE CONCORSO

"L'INGANNO PERFETTO. RACCONTALO TU!"

PER SCUOLE SECONDARIE DI 2° GRADO

Presidente della Giuria

Dott. Enrico Fedocci

Vice Capo Redattore - Inviato TG5

Presenzierà

Magg. Alessandro Arpaia

Comandante Sezione Polizia Economica

Nucleo PEF Guardia di Finanza Milano

Vincitore del concorso:

Liceo Artistico Musicale Coreutico

"Misticoni Bellisario" di Pescara

ATTIVITÀ REALIZZATA NELL'AMBITO DEL PROGETTO FINANZIATO DAL
MIMIT ART. 148 - L. 388/2000 - DD 12 MAGGIO 2025.

PER ISCRIZIONI:
SEGRETERIA@LEGACONSUMATORI.IT