

Offerta di corso 2026

Corso «Gestione di clienti difficili»

in collaborazione con ZEB

Contenuto del corso: Il personale dei negozi delle stazioni di servizio si trova ogni giorno ad affrontare situazioni difficili a contatto diretto con la clientela, ad esempio a causa di un cliente impaziente alla cassa, di osservazioni irrispettose o di comportamenti aggressivi. Questo **seminario pratico** fornisce strategie efficaci per reagire con calma, chiarezza e professionalità anche nei momenti di stress.

Insegna tra l'altro come disinnescare tempestivamente i conflitti e stabilire dei limiti con fermezza, mantenendo al contempo un atteggiamento rispettoso. Sulla base di esempi reali tratti dalla quotidianità dei negozi della stazione di servizio vengono esercitate utili tecniche di colloquio e trasmessi consigli su come mantenere la calma e la sicurezza in situazioni spinose.

Obiettivi: più padronanza nel rapporto con i clienti, più sicurezza in situazioni delicate e una quotidianità lavorativa più serena

Luogo del corso: **BELLINZONA**
Hotel & SPA Internazionale, Viale Stazione 35, 6500 Bellinzona

Data / orario: Martedì 10 febbraio 2026, ore 8.30 - 17.00, il ristoro (pause e pranzo) è offerto

Numero massimo di partecipanti per corso: 14

PKTS

Paritätische Kommission Tankstellenshops in der Schweiz

CPSS

Commission paritaire des shops de stations-service en Suisse

CPNS

Commissione paritetica dei negozi delle stazioni di servizio in Svizzera

Pubblico target: **Datori di lavoro e lavoratori** sottostanti al CCL dei negozi delle stazioni di servizio.

Termine d'iscrizione: **5 Gennaio 2026**

Le iscrizioni saranno prese in considerazione nell'ordine in cui sono pervenute. L'iscrizione è vincolante.

Costi del corso: Il corso è gratuito per i datori di lavoro e i lavoratori assoggettati al CCL e che pagano i contributi ai costi di esecuzione (la quota di partecipazione è coperta dai contributi ai costi di esecuzione versati annualmente). **Inoltre, i collaboratori soggetti al CCL ricevono una compensazione di partecipazione al corso di CHF 200.-- per la partecipazione di buon esito.**

Diploma: Certificato del corso

Iscrizione: **I datori di lavoro sono invitati a distribuire la presente pubblicazione del corso ai propri collaboratori.** L'iscrizione può effettuarsi tramite il modulo allegato al seguente indirizzo:

CP negozi delle stazioni di servizio, Radgasse 3, Casella postale, 8021 Zurigo
oppure a
info@pkts.ch