



Executive Programme
*Gestione delle relazioni con i consumatori:
qualità, sicurezza e comunicazione*



Formula Weekend



23 novembre 2018 – 13 aprile 2019

Il progetto nasce dalla constatazione che oggi i clienti rappresentano il primo patrimonio di un'azienda, mentre le aziende stesse hanno a disposizione una mole di strumenti di informazione rispetto a prodotti/servizi presenti sul mercato.

Il programma è sviluppato congiuntamente dalla Luiss Business School e dalla Luiss School of Law in partnership con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e vede il coinvolgimento di stakeholders di consumatori, come Codacons.

Non ha più senso, quindi, considerare consumatori e aziende come due parti contrapposte: entrambe hanno interesse a creare un modello comune di qualità.

Il programma consente di acquisire competenze che aiuteranno a interpretare al meglio la normativa a tutela dei consumatori e a migliorare i rapporti tra aziende e utenti, permettendo di sviluppare una visione integrata degli aspetti giuridici, gestionali ed economici; accrescere le competenze sulla contrattualistica; offrire una lettura critica dell'impianto normativo; apprendere i più efficaci modelli di gestione del rapporto con le associazioni.

DESTINATARI

Il programma è rivolto a funzionari e impiegati di grandi e medie imprese, avvocati, collaboratori in studi legali, praticanti e operatori delle associazioni e degli organi di rappresentanza dei consumatori o affini.

OBIETTIVI

Arricchire o sviluppare competenze che consentiranno di interpretare efficacemente la normativa vigente a tutela dei consumatori, rapportandola ai principi generali dell'ordinamento, per tutelare i diritti e gli interessi dei consumatori e per migliorare la capacità delle aziende di gestire le relazioni e i rapporti contrattuali con gli utenti

L'obiettivo del programma è di offrire gli strumenti tecnici per:

- Acquisire competenze che consentiranno di interpretare al meglio la normativa vigente a tutela dei consumatori, rapportandola ai principi generali dell'ordinamento.
- Sviluppare una visione integrata degli aspetti giuridici, gestionali ed economici legati all'esigenza di tutela dei consumatori, cercando di superare la logica della contrapposizione.
- Accrescere competenze professionali per analizzare e redigere la contrattualistica necessaria per soddisfare le esigenze dei consumatori delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.
- Offrire una lettura critica dell'impianto normativo, offrendo un'interpretazione della relazione esistente tra tutela dei consumatori e tutela della concorrenza.
- Apprendere i più efficaci modelli di gestione del rapporto con le Associazioni dei Consumatori, sulla base delle best practice aziendali.
- Acquisire tecniche e strumenti per la gestione della comunicazione integrata al cliente, mediante l'utilizzo di media tradizionali, web e social.

PROGRAMMA

Fondamenti della tutela dei consumatori e delle microimprese;

Diritto e diritti dei consumatori (Il codice del consumo e altri codici di settore: TUB, TUF, Codice delle assicurazioni, Regolamento europeo 2016/679 e Codice della privacy; Leggi istitutive delle Authorities);

Le procedure di conciliazione e di mediazione;

L'attività delle Autorità di regolazione del mercato e il procedimento dinnanzi ad esse;

Carte dei Servizi, Bilanci Sociali e Metodi d'indagine sulla soddisfazione dei consumatori;

I modelli di collaborazione tra aziende e associazioni dei consumatori;

Gli osservatori privati sulla concorrenza;

Contratti assicurativi, bancari e finanziari;

La tutela dei pazienti nella sanità: normativa di settore, responsabilità medica e conflitti di interesse tra case farmaceutiche e operatori sanitari;

Concorrenza, liberalizzazioni e servizi universali (telefonia, trasporti, servizi postali, energia, gas e rinnovabili);

Concorrenza e pratiche commerciali scorrette;

La "sicurezza" come elemento essenziale della tutela dei consumatori nei settori complessi: trasporti, alimentazione, tabacco e gioco;

I social media e il ruolo del consumatore "sovrano";

La comunicazione pubblicitaria: strategie e tecniche per catturare i clienti, sfruttamento dei bias;

Il diritto all'informazione e l'etichettatura (profili giuridici e aziendali);

I contratti dei consumatori: profili generali; clausole vessatorie, rimedi e tutela amministrativa;

Le Associazioni dei consumatori, il CNCU e i difensori civici;

L'accesso alla giustizia da parte dei consumatori: azioni inibitorie, azioni di responsabilità; la Class action e le azioni collettive in sede penale e amministrativa.

METODOLOGIA DIDATTICA

Il percorso formativo prevede momenti di didattica frontale e metodologie di tipo esperienziale orientate a trasmettere il know how:

DIDATTICA FRONTALE

finalizzata a trasferire il know what ai partecipanti attraverso lezioni più tradizionali.

LABORATORI

per confrontarsi con metodologie e strumenti all'avanguardia e accrescere le proprie skill personali attraverso l'applicazione concreta.

CASE HISTORY

casi organizzativi su programmi e significative implementazioni di progetti rilevanti di tutela del consumatore

FREQUENZA

Il corso ha una durata complessiva di **9 week end a settimane alterne** (108 ore di formazione)

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Euro 4.900 + IVA 22%

La quota comprende il materiale didattico e l'accesso alle strutture.

AGEVOLAZIONI FINANZIARIE

- I partecipanti che hanno già frequentato a titolo personale un Corso/Seminario LUISS Business School e i laureati LUISS Guido Carli potranno usufruire di una riduzione delle rispettive quote d'iscrizione pari al 10%.
- Per iscrizioni aziendali multiple allo stesso Corso/Seminario è prevista una riduzione delle rispettive quote d'iscrizione pari al 10%.
- Per le richieste di iscrizione pervenute alla Segreteria Corsi almeno 30 giorni prima della data di inizio del Corso/Seminario si applica una riduzione del 5% sul totale.

Le riduzioni elencate non sono cumulabili con altre riduzioni previste nelle offerte dei percorsi.

COORDINATORI SCIENTIFICI

FRANCESCO DELZIO

Direttore Relazioni Esterne, Affari Istituzionali e Marketing (Executive Vice President) del gruppo Atlantia, Condirettore del Master in Relazioni Istituzionali, Lobby e Comunicazione d'Impresa, Docente presso la LUISS Guido Carli e saggista

ANTONIO PUNZI

Direttore del corso di laurea in Giurisprudenza – LUISS; Ordinario di Metodologia della scienza giuridica; Docente di Diritto dei media

FACULTY

La Faculty è composta dai principali esperti del settore in Italia, da accademici dell'università LUISS Guido Carli e di altri prestigiosi atenei, oltre che da professionisti e manager, con consolidata esperienza aziendale e didattica.

SEDE

LUISS Business School
Villa Blanc
Via Nomentana 216
00162 Roma

ORARIO

Venerdì: 16.00 – 20.00
Sabato: 09.00 – 20.00

ATTESTATO

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione a coloro che avranno frequentato almeno **l'80% delle attività di formazione** previste dal programma.

ISCRIZIONE

Per iscriversi è necessario compilare il Modulo di Iscrizione ed inviarlo a executive@luiss.it, allegando il proprio curriculum vitae.

MODALITÀ DI RECESSO

I candidato potrà recedere dal contratto senza corrispondere alcuna penale **entro e non oltre i 15 giorni di calendario anteriori la data di inizio del Corso/Percorso**, comunicando la decisione del recesso via **e-mail seguita da lettera raccomandata** con avviso di ricevimento ed indirizzata a: LUISS Business School - Divisione LUISS Guido Carli - Via Nomentana 216 – 00162 Roma.

È, inoltre, consentita la facoltà di recedere dal contratto, **corrispondendo una penale pari al 50%** della Quota, comunicando la decisione del recesso con le medesime modalità sopra descritte **entro e non oltre i 5 giorni di calendario anteriori la data di inizio del Corso/Percorso**. In tali casi LUISS Business School provvederà a restituire l'importo della quota versata per cui sia eventualmente dovuto il rimborso ai sensi di quanto previsto dai precedenti periodi entro i 60 giorni successivi alla data in cui LUISS Business School avrà avuto conoscenza dell'esercizio del recesso.

In aggiunta al diritto di recesso previsto nel precedente capoverso, in caso di sottoscrizione del contratto da parte di persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, è consentita, ai sensi del d.lgs. n. 206/2005, la facoltà di recesso **senza dover corrispondere alcuna penale** e senza dover fornire alcuna motivazione **entro il quattordicesimo giorno successivo alla sua conclusione**.

Per esercitare tale diritto, il candidato è tenuto a far pervenire, entro il medesimo termine, alla LUISS Business School - Divisione LUISS Guido Carli – Via Nomentana 216 – 00162 Roma – a mezzo **lettera raccomandata A/R**, una espressa dichiarazione contenente la volontà di recedere dal contratto. A tal fine il recedente potrà utilizzare il modulo tipo, non obbligatorio, di recesso allegato alla presente Brochure.

In caso di recesso validamente esercitato, LUISS Business School provvederà a rimborsare al candidato la somma da questi versata entro il quattordicesimo giorno successivo alla data in cui LUISS Business School avrà avuto conoscenza dell'esercizio del recesso. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo usato dall'interessato per il pagamento. In ogni caso, l'interessato non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

CONTATTI

LUISS Business School
Executive Education
Via Nomentana 216 – 00162 Roma
(+39) 06 85 222 327
executive@luiss.it
www.businessschool.luiss.it

CERTIFICAZIONI E RICONOSCIMENTI



LUISS Business School è accreditata EQUIS (EFMD Quality Improvement System).



LUISS Business School è socio ASFOR (Associazione per la Formazione alla Direzione Aziendale).

**AZIENDA CON SISTEMA
DI GESTIONE QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV GL
= ISO 9001 =**

Il Sistema Qualità LUISS Business School è certificato UNI EN ISO 9001 – Settore EA: 37 – 35 (attività di formazione e consulenza direzionale).



LUISS Business School è REP Registered Education Provider del PMI, il Project Management Institute.

The PMI Registered Education Provider logo is a registered mark of the Project Management Institute, Inc.



LUISS Business School è struttura accreditata presso la Regione Lazio per le attività di formazione e orientamento