



GET ACTIVE ABOUT DEBT



Co-funded by the European Union

LE SOFT SKILLS DEL CONSULENTE E L'ASSISTENZA AL CONSUMATORE SOVRAINDEBITATO

ROMA, SALA GRACCHI VIA A. REGOLO 19
30 NOVEMBRE 2022

I consumatori che richiedono consulenza sul debito variano enormemente nelle loro esigenze, capacità e volontà di impegnarsi. Questa variabilità implica che la consulenza sul debito deve adattarsi ad ogni diversa richiesta; per rispondere a questa esigenza in rapida evoluzione, il CODACONS, nell'ambito del progetto europeo GET ACTIVE ABOUT DEBT, organizza un seminario formativo dedicato ai professionisti che operano nel settore, per sperimentare e porre in essere modalità innovative per assistere i clienti, attraverso la consulenza sul debito a distanza che svolgerà un ruolo sempre più importante nella soluzione dei problemi della crisi da sovraindebitamento. Nella seconda parte della giornata, verranno affrontate le novità normative della riforma con particolare focus sulle procedure che interessano i consumatori.

Di seguito il programma della giornata.

9:30 **REGISTRAZIONI**

9:45 **SALUTI E PRESENTAZIONE DEL PROGETTO**

10:00 **COME COSTRUIRE UNA CONSULENZA EFFICACE**

1. Comprendere ed empatizzare: ascolto e comprensione, analisi del profilo del cliente

Comprendere le esigenze delle persone sovra indebitate in termini di risoluzione dei problemi di debito e di sviluppare idee iniziali su come adattare i servizi per soddisfare meglio le esigenze del cliente.

2. Creazione e definizione delle priorità: selezione e applicazione delle tecniche di comunicazione più idonee per relazionarsi con il cliente in difficoltà. Tecniche per la conduzione efficace della consulenza e assistenza nel percorso del cliente sovra indebitato.

In questa sessione raccoglieremo le esigenze dei consumatori e le idee iniziali emerse nella precedente sessione e le analizziamo in relazione alle fasi della consulenza del debito che sembrano emotivamente più importanti dal punto di vista del cliente: le fasi di "accesso" e "esperienza" della consulenza.

11:15 **COFFEE BREAK**

11:30 **COME EFFETTUARE UNA CONSULENZA EFFICACE DA REMOTO**

Lettura, ascolto e comprensione del cliente, tecniche per comunicare efficacemente a distanza. I partecipanti impareranno come adattarsi ai singoli clienti e combinare le diverse tipologie di consulenza in presenza e al telefono, come effettuare una consulenza via e-mail.

12:00 **COMPNDERE BISOGNI E PROSPETTIVE**

Selezione del migliore approccio comunicazionale a seconda della situazione sociale e psicologica del cliente sovraindebitato. Questa sessione si concentrerà sulla comprensione delle esigenze di consulenza sul debito del "canale remoto" di clienti indebitati: comprenderemo come le barriere, le frustrazioni e le gioie possono influire sull'esito dell'attività.

13:00 **LUNCH**

14:00 **LA RISTRUTTURAZIONE DEI DEBITI DEL CONSUMATORE**

Presupposti soggettivi, oggettivi e condizioni ostative Meritevolezza e atti in frode del consumatore.

15:00 **IL PROCEDIMENTO GIUDIZIALE DELLA RISTRUTTURAZIONE DEI DEBITI. IL PROCEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE CONTROLLATA CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA POSIZIONE DEL CONSUMATORE**

16:00 **CHIUSURA LAVORI**