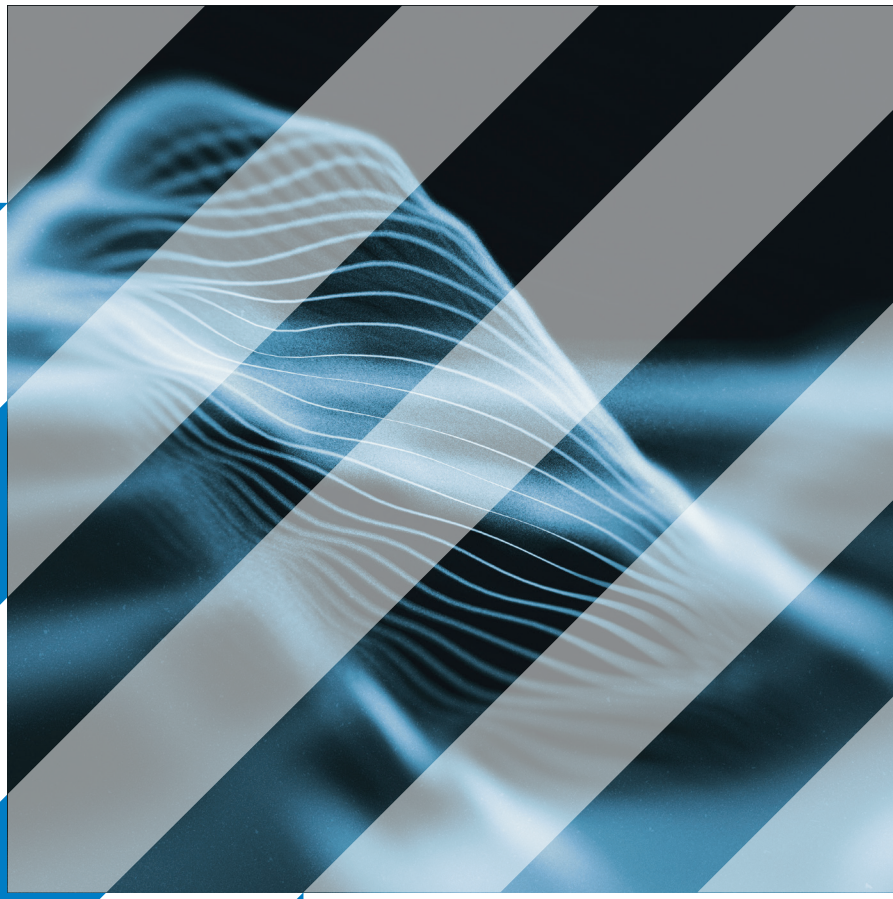
Luiss
Business
School

LUISS
School of Law

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

Executive Programme
Area: Governance, Risk & Compliance

Roma



L'Executive Education

L'Executive Education della Luiss Business School mira a supportare i partecipanti a ***massimizzare il loro business impact****, sostenendo la loro* ***crescita personale e professionale****, attraverso un percorso di* ***apprendimento iper-personalizzato*** *e una* ***metodologia didattica innovativa****.*

I programmi sono disegnati per ***accelerare*** *la carriera, consolidare i punti di forza e agire sulle aree di miglioramento, ma si indirizzano anche a chi desidera* ***reinventarsi*** *(ovvero cambiare ruolo, settore o funzione sviluppando le competenze e il network necessario) o riprendere in mano il proprio percorso professionale ottenendo le competenze e gli strumenti utili per* ***ripartire*** *con la propria carriera.*

I fattori chiave che rendono unica e all'avanguardia l'esperienza Executive Luiss Business School sono l'uso di una metodologia didattica esperienziale, l'attenzione al networking e i servizi EduCare che completano il percorso formativo scelto.

Metodologia Didattica - Experiential Learning

L'offerta formativa Executive Education della Luiss Business School si caratterizza per una metodologia didattica basata sull'Experiential Learning (apprendimento esperienziale) che coinvolge il partecipante ben oltre la didattica tradizionale attraverso la riflessione sulle esperienze di lavoro vissute, simulazioni, giochi di ruolo, business case ed esercitazioni. L'apprendimento esperienziale consente di migliorare le capacità di Problem Solving, il Critical Thinking e la Creatività.

Networking

L'executive Education offre la possibilità di essere coinvolti in numerosi eventi di Networking dove i partecipanti saranno facilitati da Ambassador che agiranno da punto di riferimento per costruire un network trasversale all'interno della Community.

Inoltre, per rimanere in contatto con la Community Luiss Business School e per contattare nuovi profili con cui instaurare una Business Opportunity, la Scuola ha attivato Luiss BS Connect, una piattaforma social che permetterà di interagire con una platea di professionisti uniti dalla formazione Luiss BS e condividere news, eventi e vacancies.

EduCare

L'esperienza di apprendimento è costruita intorno alla persona e ad ogni percorso sono associati attività e servizi che si sviluppano durante e dopo la fase di aula e completano il percorso formativo scelto.

Le sessioni di EduCare sono studiate per promuovere lo sviluppo professionale e personale e generare un impatto immediato sul business e sul contesto organizzativo di riferimento.

Area Governance, Risk & Compliance

I programmi Executive dell'area Governance, Risk & Compliance mirano a formare una classe essenziale di professionisti nell'ambito aziendale moderno. La funzione che sono chiamati a svolgere è di fondamentale importanza, la gestione e il controllo dei rischi, infatti, include rischi di mercato, rischi di business, rischi legati alla concorrenza, rischi finanziari, d'immagine e di non compliance, solo per citarne alcuni. La corretta gestione di tali eventualità è ciò che determina in larga parte il successo aziendale.

Inoltre, di pari passo alla gestione dei rischi, il professionista avrà gli strumenti adatti per essere costantemente aggiornato sulla compliance aziendale dal punto di vista legale e per apportare nuovi stimoli in termini di creatività e di valore aggiunto.

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

Il progetto nasce dalla constatazione che oggi i client 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. 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 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.

Il programma è ideato per 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.

Obiettivi

- 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 integrate al cliente, mediante l'utilizzo di media tradizionali, web e social.

A chi è rivolto

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.

Programma

Il corso ha una durata complessiva di 9 weekend a settimane alterne per un totale di 108 ore di formazione.

Curriculum

Modulo 1

Argomenti modulo 1
– 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).

Modulo 2

Argomenti modulo 2
– Le procedure di conciliazione e di mediazione.
– L'attività delle Autorità di regolazione del mercato e il procedimento dinnanzi ad esse.

Modulo 3

Argomenti modulo 3
– Carte dei Servizi, Bilanci Sociali e Metodi d'indagine sulla soddisfazione dei consumatori.
– I modelli di collaborazione tra aziende e associazioni dei consumatori. La tutela del consumatore in epoca covid-19.

Modulo 4

Argomenti modulo 4
– Gli osservatori privati sulla concorrenza. L'esperienza di COPACONS.
– Contratti assicurativi, bancari e finanziari.

Modulo 5

Argomenti modulo 5
– 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).

Modulo 6

Argomenti modulo 6
– Concorrenza e pratiche commerciali scorrette.
– La "sicurezza" come elemento essenziale della tutela dei consumatori nei settori complessi: trasporti, alimentazione, tabacco e gioco.

Modulo 7

Argomenti modulo 7
– I social media e il ruolo del consumatore "sovrano".
– La comunicazione pubblicitaria: strategie e tecniche per catturare i clienti, sfruttamento dei bias.

Modulo 8

Argomenti modulo 8
– Il diritto all'informazione e l'etichettatura (profili giuridici e aziendali).
– I contratti dei consumatori: profili generali; clausole vessatorie, rimedi e tutela amministrativa.

Modulo 9

Argomenti modulo 9
– 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.

Calendario e Sede

L'inizio delle attività è previsto per il 13 Novembre 2020. Le lezioni si svolgeranno il venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 10:00 alle ore 18:00 a settimane alterne presso la Luiss Business School - Villa Blanc, **Via Nomentana 216**, 00162 **Roma**.

Salvo disposizioni di legge che impediscano lo svolgimento degli incontri in presenza, per cui la Scuola si riserva il diritto di modificare la modalità di erogazione delle stesse, queste si terranno presso le sedi indicate e previste per il programma in oggetto.

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.

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

Attestato di partecipazione

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.

Costi, Agevolazioni e Iscrizione

Quota di partecipazione

La quota di iscrizione all'Executive Programme in **Gestione delle relazioni con i consumatori: qualità, sicurezza e comunicazione** è pari a € 4.900 + IVA.

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

Agevolazioni Finanziarie

La Luiss Business School offre diverse opzioni di agevolazioni finanziarie per l'iscrizione ai programmi executive:

- I partecipanti che hanno già frequentato a titolo personale un corso Luiss Business School e i laureati Luiss Guido Carli potranno usufruire di una riduzione delle rispettive quote d'iscrizione pari al 10%
- Imprese, Istituzioni, Enti o Amministrazioni Pubbliche che perfezioneranno iscrizioni multiple per lo stesso percorso formativo potranno usufruire di una riduzione della quota d'iscrizione pari al 10%
- Early bird 30 giorni. Per le richieste di iscrizione pervenute almeno 30 giorni prima della data di inizio del percorso formativo si applica una riduzione della quota di iscrizione pari al 5%
- Early bird 60 giorni. Per le richieste di iscrizione pervenute almeno 60 giorni prima della data di inizio del percorso formativo si applica una riduzione della quota di iscrizione pari al 10%

Le riduzioni elencate non sono cumulabili con altre riduzioni previste nel programma.

Come iscriversi

Per iscriversi è necessario compilare il modulo di iscrizione, disponibile all'interno della pagina web del programma, e inviarlo a executive@luiss.it allegando il proprio curriculum vitae.

Contatti

Executive Education

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

T 06 8522 2327

executive@luiss.it

Villa Blanc

Via Nomentana 216

00162, Roma

executive@luiss.it

businessschool.luiss.it

Modalità di Recesso

Il 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 disponibile nella pagina web del programma.

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.

Luiss
Business
School

ACCREDITAMENTI

Luiss Business School è accreditata EQUIS (EFMD Quality Improvement System)

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

CERTIFICAZIONI

Luiss Business School è Registered Education Provider (R.E.P.) del PMI (Project Management Institute)

Il sistema di gestione Luiss Business School è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione e realizzazione di servizi di formazione manageriale e consulenza direzionale (Settore EA: 37 - 35)

MEMBERSHIP

Luiss Business School è membro EFMD – European Foundation for Management Development

Luiss Business School è membro AACSB – Association to Advance Collegiate Schools of Business

Luiss Business School è socio ordinario ASFOR (Associazione Italiana per la Formazione Manageriale)

Luiss Business School è membro PRME - the United Nations Principles for Responsible Management Education (PRME)

Luiss Business School è partner GRLI - Globally Responsible Leadership Initiative

Luiss Business School è partner GBSN – Global Business School Network

Luiss Business School
Villa Blanc
Via Nomentana 216, 00162 Roma
T +39 06 8522 2327
executive@luiss.it
businessschool.luiss.it