

**WORKSHOP ESPERIENZIALE ED IMMERSIVO**

IL VALORE DELL'ERRORE:

L'ARTE DI RICOSTRUIRE



"Scopri come trasformare l'errore in un'opportunità per ricostruire la fiducia, relazioni e valore."

A CHI È RIVOLTO:

Per manager, team leader, professionisti e personale operativo che gestiscono clienti, team e situazioni relazionali ad alta pressione.

LOCATION

MILANO

DATA E ORARIO

23/04/2027

09:00 – 17:00

INFO

 **06 89 71 53 62**

 **380 24 24 636**

info@percorsi.net



LUOGO DELL'ATTIVITÀ

Aula Formativa e Laboratorio Esperienziale

L'evento si terrà presso una struttura polifunzionale dotata sia di un'Aula Didattica Attrezzata per la formazione aziendale, sia di un vero e proprio Laboratorio Ceramico Esperienziale: uno spazio dedicato alla creatività e alla manualità, appositamente attrezzato per l'esperienza del kintsugi.

Questa combinazione di spazi è pensata per garantire il perfetto equilibrio tra teoria formativa ed esperienza pratica:

L'Aula Didattica Formativa: un ambiente accogliente, professionale e dotato di supporto multimediale, progettato specificamente per le ore di formazione teorica e metodologica sul Customer Recovery, la gestione della crisi e le tecniche di de-escalation della conflittualità.

Il Laboratorio Esperienziale: uno spazio di creatività e manualità che non viene utilizzato per un semplice "corso di ceramica", bensì come esperimento metaforico e pratico dell'antica arte giapponese del Kintsugi.

L'integrazione tra la precisione dell'aula didattica e la manualità del laboratorio offre la cornice ideale per questo percorso formativo: un luogo dove l'errore non viene nascosto ma analizzato in aula e poi metaforicamente ricostruito e valorizzato nel laboratorio, trasformando un disservizio in un'opportunità di eccellente relazione aziendale.

PROGRAMMA DELL'ATTIVITÀ

Struttura formativa integrata tra modulo teorico-strategico e laboratorio esperienziale sul campo

09:00 - 09:30 | ACCOGLIENZA E REGISTRAZIONE

09:30 - 12:30 | PARTE 1

AULA FORMATIVA: Il Modulo Formativo "Fast & Focus"

Sessione intensiva (Formula Fast & Focus) per acquisire strumenti pratici nella gestione dell'imprevisto e delle situazioni ad alto impatto emotivo.

- **Sessione intensiva in aula:** le prime ore della giornata sono dedicate alla formazione teorica e metodologica. Si approfondiscono le tecniche di de-escalation della conflittualità, la trasformazione dei momenti di crisi in opportunità e le strategie avanzate di fidelizzazione post-disservizio (Customer Recovery).
- **Comunicazione Strategica:** disinnescare la "curva della rabbia", eliminare le "frasi killer", applicare ascolto attivo e tono di voce strategico.
- **Gestione dei Conflitti sotto Stress:** protocollo operativo in 3 passi per separare il problema dall'emotività.

12:30 - 13:30 | PRANZO – Lunch & Consegna del "Vaso da Riparare"

- **Pranzo a buffet conviviale:** momento di pausa e networking tra i partecipanti.
- **Consegna del Simbolo:** durante il pranzo viene consegnato a ciascuna squadra un manufatto integro in ceramica che rappresenta metaforicamente il "portafoglio clienti" o la relazione di fiducia affidata al team.

13:30 - 15:30 | PARTE 2

LABORATORIO ESPERIENZIALE: "Il Restauro della Fiducia" attraverso l'antica arte giapponese del Kintsugi.

L'Attività (Laboratorio Manuale e di Simulazione Operativa):

- **La Frattura – Il momento della crisi:** ogni squadra riceve un manufatto che rappresenta simbolicamente una relazione di fiducia compromessa da un errore, un disservizio o una situazione critica.
- **Raccogliere i Pezzi (Ascolto e Analisi del Problema):** la squadra deve ricostruire la mappa dell'accaduto dialogando con il cliente ferito (interpretato da un attore professionista) tramite domande empatiche, ascolto attivo e senza assumere un atteggiamento difensivo.
- **L'Applicazione dell'oro – dalla soluzione al recupero della fiducia:** i partecipanti assemblano e incollano manualmente i frammenti del vaso applicando le venature d'oro. Manualmente e verbalmente, i partecipanti devono dimostrare al cliente come una gestione efficace dell'errore possa trasformare il disservizio in un'occasione per recuperare e rafforzare la fiducia e la relazione, (service recovery paradox).

15:30 - 17:00 | PARTE 3

ESPOSIZIONE – DEBRIEFING E ACTION PLAN

Riflessione a mente fredda sulle dinamiche emerse e traduzione dell'esperienza in comportamenti concretamente applicabili nel contesto lavorativo.

- **Esposizione delle opere:** mostra dei manufatti restaurati ed impreziositi dalle venature d'oro create dalle squadre.
- **Debriefing del Formatore:** il formatore analizza l'attitudine delle squadre di fronte all'errore mostrando chi ha ceduto alla tentazione di colpevolizzare il cliente o difendersi e chi, invece, ha saputo "incollare" la relazione con intelligenza emotiva, empatia e valore aggiunto.
- **Action plan individuale:** ogni partecipante identifica comportamenti, strumenti e modalità comunicative da trasferire immediatamente nel proprio contesto lavorativo.

Al termine dell'esperienza i partecipanti saranno in grado di:

- gestire l'errore senza attivare dinamiche difensive,
- riconoscere e disinnescare l'escalation emotiva,
- applicare tecniche di ascolto e comunicazione,
- trasformare un disservizio in opportunità di recupero della fiducia.



*Per ulteriori informazioni e dettagli, il nostro team è a vostra completa disposizione. **Non esitate a contattarci.***



INDIRIZZO
Via Gramsci, 122 A



TELEFONO
06 89 71 53 62



E-MAIL
info@percorsi.net



WHATSAPP
380 242 46 36