

ORIENTAMENTO AL CLIENTE E COMUNICAZIONE EFFICACE

Destinatari

Il corso è rivolto agli addetti al front-office, segretari/e e assistenti di direzione di piccole e medie imprese e/o di studi professionali e a tutti coloro che svolgono un'attività di snodo e di collegamento.

Obiettivi

Alla fine del corso il partecipante sarà in grado di far leva sulla propria personalità e competenze professionali per interpretare al meglio il proprio ruolo che è alla base dei successi di carriera e della propria vita. Sarà inoltre in grado di risolvere i conflitti che emergono nelle dinamiche relazionali e comunicare in modo efficace con il cliente in modo da poter gestire al meglio ogni situazione che si possa presentare, grazie ad una conoscenza dei suoi bisogni; di motivare i propri collaboratori gestendo le obiezioni e acquisendo le informazioni necessarie per un efficace lavoro in team; di possedere una maggiore flessibilità per ottimizzare il lavoro.

Contenuti didattici

- Principi della comunicazione umana: la comunicazione interpersonale; Il processo di comunicazione; la comunicazione non verbale; le barriere e le aree critiche nella comunicazione efficace; le strategie di comunicazione efficace; l'importanza dell'ascolto empatico nella relazione.
- La comunicazione interpersonale: le influenze degli elementi emotivi; emotività, assertività e leadership nella gestione delle risorse umane; la funzione dei paradigmi nella gestione dei conflitti; la comunicazione efficace; entrare nella mappa del mondo dell'altro per la creazione di un rapporto.
- Il lavoro in team e l'empatia: la conflittualità; il gruppo; la comunicazione nei gruppi; i processi empatici: le fasi dell'empatia e l'implementazione delle capacità empatiche; la funzione dell'empatia nell'organizzazione; la gestione del tempo in ambito lavorativo.
- Comunicazione e gestione delle relazioni: analizzare i comportamenti non verbali e metalinguistici; la comunicazione in ambito lavorativo; le relazioni; la gestione delle obiezioni; l'ostacolo; la comunicazione telefonica e scritta; l'uso della voce; la gestione del proprio ruolo nell'organizzazione aziendale.

Metodologie formative previste

- Lezioni frontali con utilizzo di appropriate strumentazioni (videoproiettore – lavagna etc)
- Tutoring costante
- Discussioni collettive, brainstorming
- Laboratori esperienziali, esercitazioni pratiche, role playing.

Materiale didattico:

Saranno fornite dispense in formato digitale (presentazioni, documenti in formato pdf, link web)

Durata complessiva del corso

Il corso ha una durata complessiva di 16 ore dal 20 gennaio 2015 al 10 febbraio 2015 solo il martedì.

Numero partecipanti previsti

Il numero minimo di partecipanti è pari a 5, mentre il numero massimo di partecipanti è pari a 15 per ogni edizione.

Attestato di partecipazione:

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione ai corsisti che hanno frequentato almeno il 100% delle ore previste.

Costo

Quota d'iscrizione € 400,00 + IVA