

Titolo

LA FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI

Destinatari

Il corso è rivolto a dipendenti e apprendisti degli Studi Professionali che vogliono accrescere le proprie conoscenze.

Obiettivi

Alla fine del corso il partecipante sarà in grado promuovere l'acquisizione di modelli linguistici capaci di raccogliere le informazioni utili all'orientamento e alla fidelizzazione del cliente e facilitare l'uso di modelli teorici volti alla comprensione e alla guida del cliente. Sarà inoltre in grado di formare il personale alle tecniche di ascolto, comunicazione e motivazione e implementare un processo finalizzato a mettere in condizione, chi dovrà lavorare a diretto contatto col cliente di interagire in maniera significativa, grazie alla propria flessibilità, con le caratteristiche strutturali del soggetto.

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.
- 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; entrare nella mappa del mondo dell'altro per la creazione di un rapporto.
- Il lavoro in team e l'empatia: la conflittualità; i processi empatici: le fasi dell'empatia e l'implementazione delle capacità empatiche; comunicazione e atteggiamento attentivo; bisogni, valori, criteri di soddisfazione; Ricalco dei criteri: della struttura dell'offerta.
- Comunicazione e gestione delle relazioni: analizzare i comportamenti non verbali e metalinguistici; la comunicazione in ambito lavorativo; le relazioni; elementi di PNL; la comunicazione telefonica e scritta; l'uso della voce; metaprogrammi e chunks nell'offerta.

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 12 novembre 2014 al 04 dicembre 2014 solo il mercoledì. Il corso sarà ripetuto con le stesse modalità ad aprile-maggio 2015.

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