

PROGRAMMA DIDATTICO

Corso Professionale: “ Comunicare efficacemente in Azienda e con il cliente ”

- **COMUNICAZIONE:**

Il processo comunicativo; Gli assiomi della comunicazione: la consapevolezza; La circolarità della comunicazione e l'importanza del feed-back per l'efficacia delle relazioni; La comunicazione verbale e l'uso ottimale delle parole; Gli elementi di disturbo: le barriere che ostacolano la comunicazione; I canali di comunicazione verbale: l'importanza delle parole paraverbale e non verbale e il loro peso nella comunicazione; Il corpo rivela le nostre emozioni; Gli stili di comunicazione assertivo, passivo, aggressivo; L'ascolto attivo: il processo e i comportamenti; Ascoltare se stessi per ascoltare gli altri: i nostri pregiudizi; Le barriere all'ascolto; Comunicare al telefono: caratteristiche, vantaggi e svantaggi, errori da evitare; il linguaggio da adottare; La comunicazione scritta e l'uso delle e-mail Preparare e condurre riunioni.

- **CUSTOMER SERVICE E RELAZIONE CON IL CLIENTE:**

Il profilo del cliente; La relazione con il cliente; La gestione strategica del cliente: principi del customer relationship management (CRM); Modelli e tecniche di customer care e fidelizzazione del cliente in ottica di Customer satisfaction; Programmi di fedeltà clienti; La soddisfazione e la fidelizzazione del cliente; La qualità del servizio; Il ruolo dell'addetto al customer service; Procedure di back office; Il Servizio di Post Vendita.

- **GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI:**

Definizione di conflitto; Tipologie di conflitti; Conflitti distruttivi e conflitti costruttivi; Identificazione e caratterizzazione degli stili individuali di gestione dei conflitti; Strategie di gestione dei conflitti tra persone; La negoziazione come strumento di gestione dei conflitti; Piano d'azione.

- **COMPETENZE TRASVERSALI E SVILUPPO DEL PROPRIO POTENZIALE:**

Sviluppare il proprio potenziale e il pensiero positivo; Le competenze trasversali; Gli stili di leadership; Strategie di gestione dello stress.