

SETTORE: COMUNICAZIONE e SVILUPPO AZIENDALE

Titolo Corso:

CAPIRE e FARSI CAPIRE **(La comunicazione efficace)**

Tipologia:

Privato

Livello:

base

Destinatari:

Tutte le figure professionali impegnate nel contatto con clienti-utenti ad ogni livello relazionale

Obbiettivi:

Fornire ai discenti tutti gli strumenti base indispensabili per sapersi relazionare in modo corretto con il pubblico, con i clienti e con gli utenti.

Competenze:

analizzare le variabili di un evento comunicativo al fine di produrre un servizio di qualità attraverso feedback positivo; sviluppare una flessibilità relazionale con comportamenti efficaci ed idonei al servizio; lettura corretta delle reali esigenze del sistema cliente-utente; individuazione dei bisogni e delle aspettative del sistema cliente-utente; riconoscimento delle varie tipologie di interlocutori; adottare corrette strategie di approccio, valutazione e di relazione.

Contenuti (programma didattico del corso):

- *Cos'è la "comunicazione efficace"*
- *La comunicazione verbale*
- *La comunicazione paraverbale*
- *La comunicazione non verbale*
- *Che cosa è il feedback*
- *Concetto di "emittente" e "ricevente"*
- *Domande: chiuse, aperte, orientate, multiple chiuse*
- *Ascolto attivo*
- *Skill, le abilità e capacità connesse ad un servizio di qualità rivolto al sistema cliente-utente*
- *Tipologia del cliente: attivo, passivo, dogmatico, loquace, aggressivo.*
-

Metodologia didattica

*Lezioni interattive con tecniche formative mirate
Coinvolgimento esperenziale
Problem solving*

Durata:

24 ore

Sede di Svolgimento:

Massa

Note:

al termine del corso, dopo verifica di apprendimento, verrà rilasciato attestato di frequenza

Modalità di partecipazione:

Per ricevere informazioni aggiornate, sulla quota di partecipazione e sulla programmazione, contattare la nostra segreteria organizzativa allo 0585 810009 oppure inviare una e-mail a segreteria@serindform.it