



**S.R.**  
**FORMAZIONE**

**CORSO DI FORMAZIONE “LA COMUNICAZIONE EFFICACE IN AMBITO LAVORATIVO – GESTIRE LE RELAZIONI CON I CLIENTI”:**

ORE PREVISTE: 24

MODALITA' FORMATIVA: ONE TO ONE

NUMERO ALLIEVI DA ISCRIVERE OBBLIGATORIAMENTE: 1

RILASCIO ATTESTATO DI FREQUENZA: SI AL RAGGIUNGIMENTO DEL 70% DEL MONTE ORE PREVISTO DAL PROGETTO

**COMPETENZE TRAGUARDATE IN USCITA:**

Il discente al termine dell'intervento sarà in grado di:

- Conoscere gli elementi del processo comunicativo nelle sue varie strutturazioni
- Utilizzare efficacemente i diversi linguaggi della comunicazione - verbale, non verbale, paraverbale
- Scegliere l'approccio e lo stile più adatto al contesto comunicativo
- Conoscere le strategie di comunicazione persuasiva - orale e scritta -
- Mettere in pratica le strategie comunicative adeguate al target, al contesto lavorativo e alla finalità dell'atto illocutorio
- Relazionarsi all'interlocutore con disinvoltura, raggiungendo l'obiettivo comunicazione
- Gestire le emozioni prima e durante lo scambio comunicativo
- Sfruttare a proprio favore i segnali comunicativi dell'interlocutore
- Conoscere le basi della PNL per entrare in sintonia con il destinatario del messaggio
- Realizzare un discorso di successo, chiaro ed efficace, fidelizzando il cliente
- Elaborare una comunicazione chiara, coerente ed efficace
- Sfruttare i propri punti di forza nella pubblica relazione e lavorare sui punti di debolezza per renderli ulteriori pregi
- Prevenire le obiezioni del cliente e porre domande efficaci, orientando l'interlocutore
- Mettere in pratica l'ascolto attivo e dirigere lo scambio comunicativo

S.R. FORMAZIONE S.R.L. UNIPERSONALE

Sede Legale e Operativa Via Varese n. 25/g - Saronno (VA) – 21047 Tel. e Fax 02-9609006

Cod. Fisc., P. Iva e Registro imprese di Varese 03082380126 – Iscrizione R.E.A. VA - 320441

Capitale sociale € 25.000,00 i.v.

"Società soggetta a direzione e coordinamento di ARCHIMEDE 2000 s.r.l."

Iscr. Albo accreditati Regione Lombardia num. 1091661/2011.

Il presente documento è di proprietà di S.R. FORMAZIONE s.r.l. unipersonale. Sono vietati l'uso e la divulgazione senza autorizzazione.



ISO 9001