



TA-EMP - Sviluppare e consolidare la relazione empatica con il Cliente

Soft skills - Comunicazione e Psicologia Comportamentale
- Formazione Manageriale

Durata:

2 Giorni

Lingue:

Italiano

Certificazione:

-

Descrizione del corso

Obiettivi

- creare consapevolezza e controllo dei propri comportamenti assertivi, quindi a migliorare le abilità nella efficace gestione delle relazioni con i clienti.

Destinatari Venditori, agenti e tutti coloro interessati a sviluppare e consolidare un rapporto di collaborazione con il Cliente.

Programma

Principi della comunicazione e della relazione umana

- I 5 assiomi della comunicazione umana
- Principi di comunicazione

Analisi delle relazioni umane

- Le relazioni e gli stati dell'io
- Studio di transazioni
- Stati dell'io Ok e Non Ok

La relazione con il cliente

- Motivazioni
- Interessi
- Posizioni di apertura

ITCore Group

Via Maraini, 21
6900 Lugano (CH)
+41.091.9760019
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36
21047 Saronno (VA)
+39.02.84108669
www.itcoregroup.com

- Posizionamento del Brand
- Marketing Emozionale
- Modelli d'Acquisto
- Obiettivi
- Comportamenti tipici

La struttura del comportamento assertivo

- Comportamenti assertivi del ricevere e del dare
- Contenuto dell'assertività
- Le forme dell'assertività
- Le emozioni
- La libertà espressiva
- Il rispetto di se' e degli altri
- Autoaffermazione
- Ansia e paura
- Immagine di se'
- Pensiero

La mappatura dell'assertività

- I 4 atteggiamenti fondamentali nelle relazioni
- La ricerca del mix ideale
- I livelli
- Le zone
- La costruzione di una mappa degli atteggiamenti
- Le zone applicate all'azione e agli interlocutori
- Le aree di sviluppo individuale

Tecniche verbali e non verbali

- Parafrasi
- Risposta alle obiezioni
- Giustificazione
- Frase ternaria
- Ricalco e rispecchiamento
- Importanza del saper dire di se' e del dire di no
- Tecnica delle Domande

ITCore Group

Via Maraini, 21
6900 Lugano (CH)
+41.091.9760019
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36
21047 Saronno (VA)
+39.02.84108669
www.itcoregroup.com

- Tecnica del silenzio
- Ascolto attivo

La gestione delle critiche

- Critiche e senso di colpa
- Critiche costruttive
- La gestione del senso di colpa

ITCore Group

Via Maraini, 21
6900 Lugano (CH)
+41.091.9760019
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36
21047 Saronno (VA)
+39.02.84108669
www.itcoregroup.com