

MASTER AICS in COMUNICAZIONE E RELAZIONE VERSO IL CLIENTE

**COMUNICARE, ASCOLTARE, COMPRENDERE ED
AGIRE COERENTEMENTE**

L'efficacia della relazione e della comunicazione verso il
Cliente «Esterno» ed «Interno»



**VERONA - 2 GIORNATE
15, 22 MAGGIO 2018**

FORMATORE

Laura Beriotto

Sviluppo Organizzativo e Personale
Consulente e Project Leader Dof
Consulting



PROGRAMMA

PRIMA GIORNATA

IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Il processo di comunicazione: dall'intenzione alla congruenza dei messaggi

- Intenzione comunicativa
- Informazioni significative e contesto
- Costruzione contenutistica del discorso
- Tecniche comunicative
- Gestione delle obiezioni e prove di presentazione
- Importanza dell'ascolto attivo e del rispetto del nostro interlocutore

SECONDA GIORNATA

COSTRUIRE E CURARE UNA RELAZIONE LA GESTIONE DEL CONFLITTO

Come saper curare una relazione: quali sono le situazioni che possono creare un conflitto?

- L'impatto della "critica costruttiva" come strumento di gestione del conflitto e del feedback efficace
- Comprendere ed agire coerentemente: competenze personali
- Trasferire con chiarezza al Cliente l'identità dell'impresa

OBIETTIVI E DIDATTICA

- Aumentare la propria efficacia comunicativa
- Valorizzare competenze e mappare comportamenti
- Affinare tecniche di negoziazione verso il cliente esterno ed interno e di feedback
- Analizzare il proprio modello di ascolto e utilizzare la riformulazione
- Definire i valori di riferimento nella relazione con il Cliente
- Definire il proprio piano di miglioramento individuale.

Il percorso si propone di mettere a disposizione dei partecipanti strumenti utili per affinare la propria capacità comunicativa con un percorso esperienziale in cui i partecipanti contribuiranno attivamente al fine di ampliare e rendersi consapevoli delle proprie competenze e potenzialità.

A CHI SI RIVOLGE

Responsabili e Addetti Credit Management & Customer Service, Customer Care, Contact Center Team Leader, Responsabile CRM, Assistenza Clienti, persone che per la loro attività entrano in relazione con clienti, potenziali clienti, fornitori.

DOVE SI SVOLGE

BEST WESTERN CTC Hotel Verona, Via Monte Pastello, 28 - San Giovanni Lupatoto (VR). Dista solo 900 mt dall'uscita «San Giovanni Lupatoto» della Tangenziale Sud e 10 minuti auto dalla Stazione Ferroviaria Porta Nuova di Verona. Per informazioni sulla location: Tel. 045 8754111.

Google map: <https://goo.gl/maps/Vu4aFLzgx6J2>

FORMAT ED ORARI

Ciascuna giornata ha inizio alle ore 9.45 e termina alle ore 17.00.

Dalle ore 13.00 alle ore 14.00 verrà servito un business lunch.

MATERIALE DIDATTICO

Saranno inviate ai partecipanti, in formato PDF, le dispense strutturate ad hoc contenenti le slide utilizzate in aula dai formatori ed un attestato di partecipazione al Master AICS.

ISCRIZIONI

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento della scheda di adesione allegata in calce alla presente brochure da inviarsi tramite mail a segreteria@aicsweb.it, oppure via fax al nr. 045 2109224, completata in tutte le sue parti e sottoscritta per accettazione.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Quota aderenti: euro 730 + IVA con sconto 20%

Quota non aderenti: euro 730 + IVA

MODALITA' ADESIONE E PAGAMENTO

- 1) Dal portale www.aicsweb.it: cliccare sul banner «AICS Formazione», accedere al Piano Generale, selezionare il Master desiderato.
- 2) Compilando la scheda di adesione allegata, inviandola ai seguenti recapiti Email: segreteria@aicsweb.it | Fax.: 045 2109224. Il ricevimento della scheda di adesione darà contestualmente luogo all'emissione della relativa fattura da parte di Solutia, società di servizi incaricata per i rapporti amministrativi. Il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico, a ricevimento fattura, utilizzando le seguenti coordinate bancarie: DEUTSCHE BANK AGENZIA »A» DI VERONA IBAN: IT09E0310411702000000820498

MODALITA' DI DISDETTA

Le rinunce danno diritto al rimborso della quota versata se le stesse vengono inviate entro e non oltre 3 giorni prima dell'inizio del Master al Fax: 045 2109224 oppure alla e-mail segreteria@aicsweb.it. Annullamenti successivi non danno diritto al rimborso. AICS si riserva il diritto di rinviare, annullare o modificare il Master dandone comunicazione telefonica o tramite e-mail ai partecipanti entro 3 giorni dalla data di inizio.

MASTER AICS in COMUNICAZIONE E RELAZIONE VERSO IL CLIENTE

SCHEDA DI ADESIONE

MASTER AICS	COMUNICAZIONE E RELAZIONE VERSO IL CLIENTE		
DATA	15, 22 MAGGIO 2018		
NOME - COGNOME			
RUOLO			
AZIENDA (*)			
VIA (*)		NR.	
CITTA' (*)		PROV	
E-MAIL (*)			
TELEFONO			
P.IVA (*)			
CODICE FISCALE (*)			
(*) dati obbligatori per la corretta intestazione ed invio della fattura			

TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali verranno trattati, comunicati e diffusi esclusivamente per finalità connesse a garantire e promuovere le attività associative, garantendone la sicurezza e la riservatezza sulla base e nel rispetto del decreto n°196/03. I dati che fornirete saranno trattati anche elettronicamente per consentirci di inviarVi ulteriori informazioni riguardanti altre iniziative associative. Ogni persona avrà poi la facoltà di esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 7 del D.lgs. n° 196/03.

Accetto_____ Non Accetto_____ Firma_____