



La relazione con il cliente

Giovedì 18 e 25 febbraio 2021
Dalle 16,00 alle 19,00

Comprendere vuol dire ascoltare non solo con le orecchie ma anche con il cervello e con il cuore.

Corso di 6 ore

WEBINAR con utilizzo di piattaforma ZOOM

PROGRAMMA DELLE GIORNATE

MODULO 1

- Principi base di un processo di comunicazione efficace;
- L'importanza dell'ascolto attivo;
- Trasmettere messaggi chiari, stabilire buone relazioni, convincere l'interlocutore.

MODULO 2

- Analisi dei principali motivi di insuccesso comunicativo con il cliente;
- Le obiezioni: conoscerle per gestirle;
- Rilevare il bisogno non espresso del cliente.

MODULO 3

- La percezione: le mappe e gli schemi mentali;
- Comunicare secondo una logica win-win;
- La comunicazione non violenta.