

La capacità di comunicare e la gestione della relazione, del conflitto e dello stress

DURATA IN ORE	24 ORE
DATA INIZIO DEL CORSO	10/06/2022
DATA TERMINE DEL CORSO	15/07/2022
METODOLOGIA	<input type="checkbox"/> AULA <input type="checkbox"/> LABORATORIO <input checked="" type="checkbox"/> FAD
DESTINATARI	Imprenditori e Lavoratori dipendenti di aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario e del Turismo di Bergamo.
N. MINIMO/MASSIMO PARTECIPANTI	Min. 4 – Max. 8
OBIETTIVI	<p>La comunicazione è una componente comportamentale pressoché imprescindibile di ogni essere umano. In particolare, per l'attività di un lavoratore a contatto costante con il "sistema cliente", il saper comunicare rimane lo strumento principe non solo per uno svolgimento ottimale delle proprie mansioni ma, soprattutto, per una continua ridefinizione del proprio ruolo professionale in termini di miglioramento continuo.</p> <p>L'azione formativa intende soddisfare la necessità di riqualificazione continua delle competenze relazionali degli operatori, della loro capacità di riconoscere il conflitto, lo stress e di saperli gestire nonché della loro capacità di accogliere e supportare le persone che incontrano quotidianamente.</p>
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none">- I principi della comunicazione.- La comunicazione telefonica e scritta.- Con chi si comunica: ambiente, target e setting.- Il peso della comunicazione non verbale.- Le strategie di comunicazione.- Interpretare le richieste del cliente: ascolto, attenzione, espressione.- La gestione dei rapporti e delle relazioni.- Riconoscere le situazioni conflittuali e ottenere metodi e strumenti per la risoluzione.- Fattori indicativi dello stress e modalità di gestione.
DOCENTE	Elena Verdina
CALENDARIO LEZIONI	<p>10/06/2022 dalle 14,00 alle 18,00 17/06/2022 dalle 14,00 alle 18,00 24/06/2022 dalle 09,00 alle 13,00 01/07/2022 dalle 09,00 alle 13,00 08/07/2022 dalle 09,00 alle 13,00 15/07/2022 dalle 09,00 alle 13,00</p> <p>È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.</p>
SEDE DEL CORSO	FAD – Piattaforma GoToMeeting
PER INFORMAZIONI	Referente: Sara Abate/Andrea Mariani MAIL: sara.abate@ialombardia.it TEL: 035 324781