

Tecniche di Comunicazione e Gestione della Relazione

DURATA IN ORE

40 ORE

DATA INIZIO DEL CORSO

25/03/2024

DATA TERMINE DEL CORSO

29/03/2024

METODOLOGIA

AULA

LABORATORIO

FAD

DESTINATARI

Imprenditori e Lavoratori dipendenti di aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario e del Turismo di Bergamo.

N. MIN/MAX PARTECIPANTI

Max. 5

OBIETTIVI

- Acquisire le competenze per costruire e gestire relazioni solide e durature con i clienti e tra i collaboratori
- Sviluppare la capacità di comunicare in modo efficace e persuasivo.
- Imparare a gestire le obiezioni e i reclami in modo costruttivo.
- Aumentare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

CONTENUTI

LA COMUNICAZIONE EFFICACE
La comunicazione verbale e non verbale.
L'ascolto attivo e la comunicazione persuasiva
I comportamenti comunicativi aderenti al contesto lavorativo e ai ruoli

LA GESTIONE DELLA RELAZIONE
Tecniche di comunicazione e accoglienza in un'Azienda
La costruzione della fiducia e la gestione delle aspettative.
Il problem solving e la negoziazione.
Le competenze relazionali nelle attività del gruppo di lavoro
Lavorare con le emozioni per trasformare in energia positiva anche gli stati di ansia e di stress

LE TECNICHE DI VENDITA
La qualificazione del cliente.
La presentazione del prodotto/servizio.
La gestione delle obiezioni.
Tecniche di Visual merchandising

LA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE
La soddisfazione dei bisogni delle diverse tipologie di cliente
Tecniche di marketing relazionale

DOCENTE

Spanti Fabio

CALENDARIO LEZIONI

25/03/2024

26/03/2024

27/03/2024

28/03/2024

29/03/2024

Orario lezioni: 9,00-13,00 e 14,00-18,00

È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.

SEDE DEL CORSO

Via Pardegnone, 21 - 24050 Zanica (BG)

PER INFORMAZIONI

Referente: Sala Roberta

MAIL: roberta.sala@ialombardia.it

TEL: 378 3045566