

# 20

## SOFT SKILLS

### Durata

7 ore

### Formazione in presenza

PARMA, 11 febbraio  
REGGIO EMILIA, 3 luglio  
RAVENNA, 3 novembre  
PIACENZA, 6 novembre

### Quota di partecipazione

250,00 € + IVA az. associate  
300,00 € + IVA az. non associate

### Iscrizione

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5

## COMUNICAZIONE PER IL PERSONALE TECNICO

Il personale tecnico rappresenta l'azienda presso il cliente, ne definisce l'immagine, la fiducia, la rappresentazione nella mente del cliente. Anche il personale tecnico ha bisogno di conoscere le basi della comunicazione aziendale per relazionarsi in modo professionale ed encomiabile. Deve essere visto come un problem solver efficiente, scrupoloso, competente e preparato.

### Obiettivi

Il corso vuole fornire le tecniche per gestire anche i momenti di tensione e di stress che si generano nei momenti problematici e non lasciarsi trascinare nell'aggressività verbale.

### Destinatari

Personale tecnico.

### Contenuti

Valorizzare immagine personale e immagine aziendale

- Comprendere l'importanza del proprio ruolo
- Costruire, rappresentare e proteggere l'immagine dell'azienda e del brand
- Identificare aspettative e interessi dei clienti
- Competenze tecniche e relazionali: due aree da sviluppare in maniera integrata

Stabilire una relazione di valore con il cliente

- Impatto della comunicazione non verbale e paraverbale nella gestione del cliente
- Adeguare il proprio comportamento in funzione dei diversi clienti
- Importanza dell'ascolto attivo e della riformulazione
- Argomentare adeguatamente una soluzione tecnica
- Creare la giusta sintonia con il commerciale
- Gestire le obiezioni del cliente e concludere il proprio intervento positivamente

I momenti critici nella relazione con il cliente: reclami e richieste non soddisfatte

- Quando la relazione commerciale può incrinarsi
- Soddisfare il cliente tramite la qualità del servizio

### Docente

Margherita Martani Farinotti, neuropsicologa, consulente aziendale, business e life coach, formatrice senior sui temi della comunicazione, sviluppo delle risorse umane e problem solving organizzativo.