

## COMUNICAZIONE EFFICACE E GESTIONE DELLE CRITICHE

### A chi si rivolge il corso

Titolari d'Azienda, Manager, Dirigenti, Quadri e Responsabili di Area.

### Obiettivi

- Migliorare le abilità comunicative
- Sviluppare una comunicazione efficace verbale, non verbale e telefonica
- Aumentare la sensibilità nella gestione delle richieste e dei bisogni del Cliente esterno ed interno
- Accrescere la capacità di gestione dei reclami e delle lamentele

### Argomenti

- ✓ I principi della comunicazione efficace
- ✓ Tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- ✓ Tecniche di ascolto efficace
- ✓ Gestione della comunicazione telefonica
- ✓ Comunicazione assertiva e gestione delle richieste del cliente

### NOTA BENE

Il Corso può essere progettato "su misura" in funzione delle specifiche esigenze formative

"4"  
SIMBOLO  
DI:  
REALIZZAZIONE  
CONCRETTA  
SOLIDITÀ  
AZIONE  
CHIAVI  
PER IL SUCCESSO  
DELLA VOSTRA  
AZIENDA