

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