



## GAZZETTA DI PARMA

sabato 17.10.2009 ore 08:16

[Provinciitalia](#)

oggi

min 3°

max 14°



domani

min 2°

max 14°



[Ristoranti](#) [Farmacie](#) [Cinema](#)

[Aerei](#) [Treni](#) [Nuovi Cap](#)

- [prima pagina](#)
- [foto & video](#)
- [parma giorno e notte](#)
- [gusto](#)
- [viaggi-foto](#)
- [motori](#)

Cerca

nel sito  con 

[Guarda TvParma](#) [Ascolta RPR](#) [Radio Parma](#)

- [Italia-Mondo](#)
- [Parma](#)
- [Quartieri-Frazioni](#)
- [Provincia-Emilia](#)
- [Economia](#)
- [Arte-Cultura](#)
- [Spettacoli - Gossip](#)
- [Sport](#)
- [Strajè-Stranieri](#)
- [Buone Notizie](#)
- [Salute-Fitness](#)
- [Animali](#)

[Sfoggia il giornale](#) [Feed RSS](#)

07/04/2009 - **Economia**

## Cisita: seminario il 9 aprile

Tempo di crisi e di morale basso. Tra le strategie delle aziende per non perdere quote di mercato c'è anche una efficace comunicazione con i loro clienti. «La comunicazione cooperativa con il cliente» è il titolo di un seminario che si terrà giovedì 9 aprile rivolgendosi a venditori, agenti e responsabili d'area, marketing, responsabili e direttori vendite e commerciali. Organizzato dal Cisita, l'ente di formazione dell'Upi e del Gia (tel. 0521-226500), l'incontro sarà tenuto dalla psicologa Paola Pizza, autrice del libro *L'ottimismo nella vendita*, edito da Franco Angeli. «Tutte le più recenti teorie aziendali - spiega la docente - dalla Customer satisfaction alla Customer relationship, fino alla più recente Customer Experience management, mettono al centro dell'attenzione la relazione con il cliente e le tecniche di comunicazione. Questo seminario si pone l'obiettivo di migliorare la relazione con il cliente attraverso strumenti di psicologia sociale che aiutano a pensare ai clienti e ai problemi in modo diverso e più efficace». Da chi possono essere utilizzate queste tecniche? «Da tutte quelle persone che, nelle diverse funzioni aziendali, svolgono ruoli di contatto con i clienti e che attraverso il loro stile comunicativo possono

Ricevi gratis le news di  
**Gazzetta di Parmavia**  
SMS  
Powered by

Join and receive the most important updates via sms, wap, iphone...

Nome

Cognome

+39 Numero di cellulare

Cliccando OK, dichiaro di aver letto i termini d'uso e l'informativa sulla privacy

Ok

### flash news

**08:07** [Francia: agricoltori in strada](#)

**07:03** [Giornalisti dell'Ansa in sciopero per 48 ore](#)



influire sulla soddisfazione del cliente e sul suo legame con l'azienda (dal call center, al servizio al cliente, alla vendita)».

Quali sono in sintesi i concetti da comunicare al cliente? «Sicuramente ottimismo e cooperazione. Ma la trattazione andrà molto più a fondo. Il percorso di sviluppo delle competenze partirà dai diversi modi di pensare al cliente; si soffermerà sulla capacità di perseguire un obiettivo attraverso la comunicazione, i comportamenti e le emozioni, sulla capacità di aiutare il cliente ad avvicinarsi alla soluzione dei suoi problemi, sugli ostacoli nella comunicazione, sulla consapevolezza dei segnali verbali e non verbali, per arrivare allo stile ottimistico nella soluzione dei problemi dei clienti».

Durante il seminario verranno utilizzate tecniche di didattica attiva, come esercizi di simulazione della relazione con il cliente, analisi di spezzoni di film e analisi di casi concreti, anche proposti dai partecipanti.



## servizi utili

[Farmacie](#) [Cinema](#) [Edicole](#)  
[Aerei](#) [Treni](#) [Distributori](#)  
[Autobus](#) [Musei](#) [Numeri utili](#)  
[Nuovi CAP](#) [Ristoranti](#)  
[Parma in rete](#)

[Registrati al sito](#)  
[Forum](#)  
[Sondaggi](#)  
[Lettere al direttore](#)  
[Invia la tua notizia](#)  
[Invia una storia o una foto](#)

**GAZZETTA DI PARMA**  Gazzetta di Parma S.r.l. - P.Iva 02361510346 - Tutti i diritti riservati 2009  
[Note legali](#) | [Privacy](#) | [Contatti](#) | [Links](#) | [Mappa del sito](#) | [Requisiti tecnici](#) | [Credits](#)  
[Edicole convenzionate](#) | [Cerca su Google Maps](#)  
[Fai di Gazzettadiparma.it](#)  
[la tua homepage](#)