

83

COMMERCIALE, MARKETING E COMUNICAZIONE

Durata

7 ore

Formazione in presenza

PIACENZA, 14 maggio

PARMA, 18 giugno

REGGIO EMILIA, 10 novembre

Quota di partecipazione

250,00 € + IVA az. associate

300,00 € + IVA az. non associate

Iscrizione

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5

IL PERSONALE TECNICO: COMUNICARE EFFICACEMENTE CON IL CLIENTE

Un percorso formativo pensato per il personale tecnico che desidera potenziare le proprie competenze comunicative nelle relazioni quotidiane, sia interne che con clienti e stakeholder. Il corso integra tecniche pratiche e simulazioni per migliorare ascolto, chiarezza espositiva, gestione dei momenti critici, dei feedback e delle situazioni difficili.

Obiettivi

- Trasformare la competenza tecnica in un ponte relazionale efficace
- Accrescere l'impatto personale e professionale nel lavoro in team e nei progetti complessi
- Relazionarsi in modo costruttivo con i clienti interni ed esterni

Destinatari

Personale tecnico, project manager, progettisti, ecc.

Contenuti

- L'immagine del tecnico: rappresentare l'azienda
- Il ruolo comunicativo del tecnico come primo contatto operativo con il cliente: professionalità, atteggiamento, tono
- Comunicare in contesti tecnici complessi
- Strategie per esprimere concetti tecnici in modo chiaro e comprensibile a clienti e colleghi non tecnici
- Ascolto attivo e comprensione delle esigenze del cliente
- Come cogliere i bisogni impliciti, gestire le richieste e creare un clima di fiducia
- Gestione dei momenti critici in trasferta
- Comunicazione efficace in situazioni di ritardo, malfunzionamento o incomprensione
- La comunicazione assertiva: dire le cose senza conflitti
- Tecniche per esprimersi con chiarezza, rispetto e determinazione
- Feedback tecnico: come dare (e ricevere) informazioni costruttive
- Strumenti per facilitare il miglioramento continuo attraverso una comunicazione precisa e non giudicante
- Gestione delle obiezioni e delle lamentele del cliente
- Risposte efficaci per contenere la tensione e trasformare le criticità in fiducia
- Allenamento pratico: simulazioni, role play e casi reali
- Applicazione immediata delle tecniche apprese in situazioni tipiche del lavoro tecnico sul campo

Docente

Margherita Martani Farinotti, formatrice, neuropsicologa, coach e consulente in sviluppo organizzativo e gestione delle persone. Accompagna aziende e professionisti nel potenziare le competenze relazionali e comunicative. Lavora con approcci pratici e motivazionali, orientati all'efficacia e al benessere nei contesti lavorativi.