

VINCENZO FOPPA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE – IMPRESA SOCIALE ETS organizza, nell'ambito del programma DIL, presso la propria sede di Brescia Via Tommaseo 49, il corso:

STRATEGIE DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Assistenza alla clientela/utente (40 ORE)



Obiettivi formativi

Obiettivo del corso è il miglioramento delle proprie competenze relazionali, considerando l'importanza della comunicazione efficace, il filo conduttore di qualsiasi realtà personale e professionale, soprattutto in caso di relazione con Clienti e Utenti: instaurare rapporti costruttivi e creare sinergie con gli altri.

Programma dettagliato

- L'Arte dell'Accoglienza del Cliente / Utente

- L'Arte dell'Accoglienza: denominatore comune di molteplici attività professionali.
- Le aspettative del Cliente evolute nel tempo e la sua percezione di Qualità.

- Tecniche di Comunicazione efficace

- Ostacoli all'interno delle relazioni interpersonali.
- Tecniche di comunicazione efficace: ascolto attivo, empatia ed assertività.

- Linguaggio ed espressione di sé

- Le tre modalità comunicative e la loro risonanza nella quotidianità.
- La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

- Programmazione Neuro-Linguistica

- Elementi base di P.N.L. nella comunicazione interpersonale.
- La tecnica del ricalco per un efficace orientamento all'interlocutore.

- La gestione del Conflitto con Tecniche di Negoziazione

- Dirimere situazioni conflittuali con Tecniche di Negoziazione efficace.
- L'arte della critica costruttiva: erogare ed accogliere critiche in maniera intelligente.

- La gestione delle emozioni con Intelligenza Emotiva

- L'importanza delle emozioni nella vita quotidiana: gestirle in maniera funzionale.
- Competenze personali e sociali di Intelligenza Emotiva.

- Intelligenza e Vita Quotidiana

- Il concetto di intelligenza nelle sue molteplici sfaccettature.
- Intelligenze Multiple: Howard Gardner e le nove tipologie di Intelligenza.

- Stress e Rischi di natura psicosociale

- Lo Stress: elementi, meccanismi, ripercussioni e dinamiche.
- Strategie di psicologia comportamentale per affrontare situazioni stressanti.

- Tecniche di Problem Solving razionale e creativo

- Problem Solving Razionale: strumenti per una corretta individuazione del problema.
- Problem Solving Creativo: pensiero laterale, antitetico e analogico.

- Lavorare in Team: il Gioco di Squadra al Lavoro

- Dinamiche interpersonali e professionali nel Gruppo di Lavoro.
- Ingredienti per consolidare lo spirito di squadra in un'ottica di reciprocità.

Per maggiori informazioni

Contattare l'Ufficio servizi al lavoro del Gruppo Foppa al n. 030 383368 int. 5 o mandare una mail a serviziallavoro@grupprofoppa.it