



LA GESTIONE DEL CLIENTE PER STUDI PROFESSIONALI (6 ore)

Obiettivi: Sensibilizzare i partecipanti sull'importanza strategica della gestione del cliente dello Studio professionale.

Contenuti:

La centralità del cliente come fulcro delle strategie aziendali
Il concetto di comunicazione persuasiva
Costruire un rapporto empatico con il cliente
Il modello dell'Analisi Transazionale
La Programmazione Neuro-Linguistica
Mirroring
L'importanza di un buon utilizzo del non-verbale
La comunicazione verbale: parole a valenza suggestiva positiva e negativa
Il colloquio commerciale come dialogo e non come monologo
L'ascolto attivo
Uso delle domande: per verificare, sapere, condizionare
Atteggiamenti costruttivi nella gestione delle obiezioni
La gestione dei reclami come opportunità di sviluppo della comunicazione con i clienti
Empatia dello spazio
Comunicare autorevolezza, fiducia e professionalità
Accoglienza e cura del cliente

Date: Lunedì 3 aprile e lunedì 10 aprile 2017, dalle ore 17.00 alle 20.00.

Quota di partecipazione individuale: € 80 + IVA.

Crediti formativi: n° 6 crediti

A cura della Dott.ssa Simona Franceschini, esperta in marketing e comunicazione e dell'Arch. Barbara Borello, specializzata in Architettura del Benessere e Qualità dell'ambiente