

**MODULO D'ISCRIZIONE**

**DATI DEL PARTECIPANTE AL CORSO – COMUNICARE CON IL CLIENTE: DAL WEB MARKETING ALLA  
GESTIONE DELLA RELAZIONE PROFESSIONALE (16 ORE) – 16 CFP**

<b>Nome e Cognome</b>	
<b>Nato/a a</b>	
<b>Data di Nascita</b>	
<b>Residenza</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Cap</b>	
<b>Tel.</b>	
<b>Cell</b>	
<b>E-Mail</b>	
<b>Azienda</b>	
<b>Indirizzo Sede Legale</b>	
<b>P.IVA</b>	

**DATI AMMINISTRATIVI**– che verranno riportati in fattura:

<b>Nominativo/Ragione Sociale</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Città</b>	
<b>Codice Fiscale</b>	
<b>P.IVA</b>	

**ISCRIZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il modulo d'iscrizione compilato e sottoscritto dovrà essere inviato a Forma Mentis, tramite mail all'indirizzo: [didattica@formamentis.net](mailto:didattica@formamentis.net)



**Date del corso:** sabato 1 aprile, sabato 8 aprile, sabato 6 maggio e sabato 13 maggio 2017

**Orario del corso:** dalle 9.00 alle 13.00

**Sede del corso:** Forma Mentis S.r.l. – Viale Brigata Bisagno 2/26, 16129, Genova

Per il presente percorso di aggiornamento professionale è previsto il rilascio di **16 C.F.P.** da parte dell'ORDINE DEGLI ARCHITETTI PIANIFICATORI PAESAGGISTI CONSERVATORI DELLA PROVINCIA DI GENOVA.

Per le iscrizioni farà fede l'ordine cronologico di arrivo dei moduli, unitamente alla copia di un documento di identità del partecipante.

Il pagamento dovrà essere fatto prima dell'avvio dell'attività corsuale.

Qualora non dovesse essere raggiunto il numero minimo di partecipanti, necessario alla partenza, la segreteria di Forma Mentis provvederà ad avvisare l'iscritto e a restituire l'importo versato, senza alcun onere da parte del partecipante.

In caso di mancata comunicazione di rinuncia entro i termini sopra indicati o qualora il partecipante interrompa la frequenza al corso per motivi indipendenti dal nostro Ente di formazione, non sarà previsto il rimborso della quota versata.

La quota d'iscrizione per il corso da 16 ore è di euro **150,00 + IVA** a persona.

Coordinate bancarie:

**Banca d'appoggio BANCO POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA –**

**CIN V ABI 05034 CAB 32110 C/c 000000002900**

**IBAN IT51V05034321100000 00002900**

**COMUNICARE CON IL CLIENTE: DAL WEB MARKETING ALLA GESTIONE DELLA RELAZIONE  
PROFESSIONALE (16 ore)**



**Quali sono gli obiettivi del corso?**

Sensibilizzare i partecipanti sull'importanza strategica della gestione della relazione con il cliente dello Studio Professionale, già dal primo contatto; migliorare l'attrattività della comunicazione, attraverso l'apprendimento di competenze relative al Web Marketing emozionale o esperienziale.

**Contenuti:**

La centralità del cliente come fulcro delle strategie aziendali  
Accoglienza e cura del cliente  
Il concetto di comunicazione persuasiva  
Comunicare autorevolezza, fiducia e professionalità  
La comunicazione emozionale  
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  
Dal Marketing tradizionale al Marketing emozionale  
Differenze tra scelte emotive e scelte razionali  
Case studies  
Focus sulle esperienze del Cliente  
Tipologie di esperienza: Sense, Feel, Think, Act, Relate  
Strategic Experiential Modules  
Pubblicità e siti web emozionali  
Differenze tra messaggi razionali ed emozionali  
Il Web Marketing  
Come trasmettere "emozioni" attraverso il sito Web  
Strategie in funzione del target di riferimento  
Ideare un pay-off emozionale  
Ripensare a Mission, Vision e Valori  
Migliorare l'attrattività

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