

AREA

Marketing e Comunicazione

Si tratta di un'area particolarmente centrale del nostro settore, che punta a sviluppare le capacità comunicative e le tecniche di marketing (anche quelle non convenzionali), vendita, persuasione, soluzione efficace dei problemi e relazione con le diverse tipologie di cliente. Per questo organizziamo corsi gratuiti per aziende e lavoratori, attraverso professionisti particolarmente esperti in Marketing e Comunicazione

COMUNICAZIONE EFFICACE

Finalità/contenuti:

Il corso, finalizzato ad addestrare i partecipanti al miglioramento delle proprie capacità relazionali e comunicative, sarà caratterizzato da una modalità fortemente interattiva e da una costante "partecipazione del gruppo" in modo da favorire "l'apprendimento attivo" di contenuti e tecniche.

Esso si propone di fornire metodologie e strumenti comunicativi da mettere in atto, al fine di saper gestire in modo efficace le proprie relazioni interpersonali.

Programma:

Il corso prevede il potenziamento delle abilità di ciascuno, attraverso il coinvolgimento di docenti esperti nel settore:

- Saper parlare;
- Sapere ascoltare;
- Gestire i contrasti;
- Gestire lo stress;
- Saper dire di no;
- Formulare le richieste;
- Riconoscere il linguaggio del corpo.

Durata: 16 ore **Ente:** Erfap Lazio, Ial Nazionale, Promoter Roma, Solco Srl

TECNICHE DI VENDITA

Finalità/contenuti:

Il corso è dedicato a coloro che lavorano nel settore vendite e intende fornire strumenti adeguati per migliorare la relazione e la comunicazione con i clienti e il customer care.

Programma:

- Gli elementi di comunicazione interpersonale;
- La vendita come attività di consulenza;
- Le tipologie di cliente e i modelli comportamentali più comuni;
- Il processo psicologico dell'acquisto;
- Le strategie e tecniche comunicative per entrare in relazione con la clientela;
- La gestione dei clienti nel lungo periodo e i processi di fidelizzazione.

Durata: 24 ore **Ente:** Promoter Roma, Solco Srl

TECNICHE DI ASCOLTO

Obiettivi:

Il corso si rivolge a quanti sentono la necessità di ampliare la propria capacità di ascolto, al fine di comprendere meglio il proprio interlocutore ed essere più incisivi nelle relazioni in genere.

Obiettivi del percorso formativo sono quelli di sviluppare una maggiore empatia nei confronti dell'interlocutore, imparare ad ascoltare veramente liberando la propria mente dai filtri che possono distorcere il messaggio originario, prestare attenzione a tutti i segnali, verbali e non verbali, per rispondere nel modo più appropriato al nostro interlocutore, acquisire la buona abitudine di esercitare un ascolto attivo per verificare di aver ben compreso il messaggio.

Durata: 16 ore **Ente:** Promoter Roma

PUBLIC SPEAKING

Obiettivi:

Il percorso formativo si pone l'obiettivo di sviluppare nei partecipanti una forte sensibilità relazionale, attraverso il rafforzamento delle capacità di ascolto – anche dei segnali deboli – e di empatia con gli interlocutori.

Affinare la capacità di leggere correttamente dinamiche interpersonali – sia nell'ambito di relazioni dia-diche sia nell'ambito di gruppi di lavoro – porterà i partecipanti a promuovere elevati livelli di sintonia relazionale.

Programma:

- Step 1: Le competenze di base e la dinamica comunicativa (Gli assiomi della comunicazione; Il verbale ed il non verbale – Il linguaggio del corpo; Gli stili comunicativi e la dimensione emotiva; Stress: la gestione delle emozioni e dell'ansia).
- Step 2: Il rapporto con gli interlocutori (Quale tipo di relazione? Per chi? In che contesto? Leggere il contesto e progettare l'incontro: sperimentarsi in diversi contesti, come gruppi di lavoro, riunioni, conferenze; Generare contenuti e organizzare contenuti: le tre fasi della comunicazione frontale – decollo, volo, atterraggio).
- Step 3: Sperimentazione attiva – veicolare contenuti (Le tecniche di base del Public Speaking – linguaggio, tono di voce, contatto visivo, velocità e pause, gestualità; Gestione emozioni, gestione feedback, tenuta dello stress, gestione imprevisti, gestione delle conclusioni; Gli errori da evitare: esempi tratti dall'esperienza).

Durata: 16 ore **Ente:** Erfap Lazio, Ial Nazionale

LA VENDITA RELAZIONALE SU BASE PNL

Obiettivi:

Acquisire la padronanza delle tecniche di comunicazione e di vendita attraverso la Programmazione Neuro Linguistica; Aumentare il successo nelle negoziazioni migliorando le capacità di persuasione e di comunicazione; Acquisire un atteggiamento mentale positivo e propositivo.

Programma:

- Il livello verbale;
- Il para verbale nelle conversazioni;
- I segnali non verbali di gradimento, di fastidio e di tensione;
- Le tecniche di PNL per incrementare e ottenere successo nella vendita;

- Riconoscere le esigenze espresse e quelle latenti dei clienti;
- Obiezioni razionali ed obiezioni occulte;
- La tempistica nella gestione delle obiezioni;
- Le leve emotive e gli atteggiamenti funzionali alla vendita;
- Punti di forza nella vendita;
- Come riuscire ad instaurare un rapporto di Fiducia con il Cliente;
- Intercettare il processo decisionale del Cliente;
- Come stimolare l'interesse all'acquisto.

Durata: 16 ore **Ente:** Ial Nazionale

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Obiettivi:

Acquisire maggiore consapevolezza della necessità di raffinare il proprio approccio nella gestione dei clienti: dall'orientamento alla vendita alla costruzione di partnership. Acquisire strumenti per gestire esigenze e necessità complesse da parte dei clienti. Riflettere sui temi chiave della soddisfazione e fidelizzazione del cliente e puntare sulla promozione di un servizio di alta qualità.

Programma:

- Il concetto di qualità del servizio;
- Il ruolo dell'addetto alla vendita nella relazione con il cliente: la comunicazione applicata alla relazione con il cliente;
- L'orientamento al cliente e la sua fidelizzazione;
- Prevenire i bisogni del cliente;
- Il servizio diretto e indiretto alla clientela;
- La comunicazione professionale;
- La gestione dei reclami.

Durata: 16 ore **Ente:** Ial Nazionale

LA COMUNICAZIONE (EMPATICA) TELEFONICA

Programma:

- Migliorare la propria comunicazione telefonica;
- Sviluppare le capacità di guida del cliente attraverso l'empatia, la fiducia e la professionalità;
- Sviluppare le capacità di ascolto, favorire lo scambio di strategie efficaci per gestire i clienti difficili;
- Istruire una Phone Etiquette aziendale.

Durata: 16 ore **Ente:** Erfap Lazio

GESTIONE DEI FEEDBACK

Finalità/contenuti:

Sviluppo e feedback hanno radici nella persona e nella relazione fra persone, per questo è importante che una gestione efficace deve partire dall'approfondimento di questi fenomeni per arrivare poi alle leve e agli strumenti che facilitano i processi.

Programma:

- Approfondire la relazione capo-collaboratore e lo strumento del feedback come momento cruciale della gestione;
- Approfondire il sistema di leve che il capo attua per lo sviluppo del collaboratore;
- Sviluppare la capacità di orientare il collaboratore e di costruire piani di sviluppo di competenze e di performance;
- Sviluppare la capacità di gestire momenti di feedback positivi e negativi in modo efficace e orientato allo sviluppo del collaboratore.

Durata: 16 ore **Ente:** Ial Nazionale

GESTIONE DEL CLIENTE CRITICO

Programma:

- Sviluppare strategie di attenzione e ascolto, capacità di comprendere la criticità nella relazione;
- Apprendere il modello dell'Intelligenza Emotiva;
- Allenarsi a guidare il cliente;
- Sviluppare la propria capacità di gestione.

Durata: 16 ore **Ente:** Erfap Lazio

INTRODUZIONE AL MARKETING DIGITALE E USO DEI SOCIAL NETWORK

Social e media marketing e social CRM

Finalità/contenuti:

Oggi il marketing non deve più vendere "semplicemente" un prodotto, ma deve piuttosto riuscire ad integrare e fare vivere un'esperienza di valore ai potenziali consumatori coinvolti.

Social network, blog, infografiche, webinar, white paper e molto altro ancora: sono tantissime le opzioni e le idee a disposizione.

Anche il marketing dei contenuti non è però solo questione di creatività, ma va pianificato nei dettagli per raggiungere gli obiettivi nei tempi e nelle modalità previste.

L'iniziativa si rivolge a manager e professionisti che operano all'interno di contesti aziendali privati, con compiti di gestione e coordinamento di iniziative commerciali, contribuendo con le proprie competenze tecniche e gestionali alla buona riuscita dei progetti stessi, attraverso politiche di marketing e promozione e competenze necessarie per la realizzazione e gestione di campagne di web e social media marketing efficaci.

Durata: 16 ore **Ente:** Promoter Roma

BRAND REPUTATION

Gestione della reputation online

Obiettivi:

L'evoltersi della rete internet, il diffondersi capillare dei social media, e l'immissione in rete degli archivi giornalistici, aprono nuove sfide nella tutela dell'immagine e della reputazione su internet. Oggi tutti vivono di comunicazione ed una buona comunicazione non può prescindere dall'attenzione alla Web Reputation.

Il "personal branding" è il processo per identificare, coltivare e comunicare nella maniera più efficace il proprio brand. Fare "personal branding" significa impostare una strategia per individuare i propri punti di forza, ciò che rende unici e differenti rispetto ai concorrenti, e per comunicare in maniera efficace il proprio valore aggiunto.

Programma:

- Il valore della personal e company reputation;
- Lo strumento informatico e la comunicazione;
- Aspetti legali della reputation on line;
- Come gestire gli incidenti reputazionali.

Durata: 24 ore **Ente:** Promoter Roma

7 HABITS

I 7 Principi dell'efficacia personale

Finalità/contenuti:

Riconosciuta come la migliore offerta di sviluppo della leadership personale a livello mondiale, il corso allinea i principi di efficacia con le moderne pratiche tecnologiche.

I 7 Habits sono:

- Sii proattivo;
- Inizia con la fine in testa;
- Metti in ordine le priorità;
- Pensa positivo;
- Cerca prima di capire, poi di farti capire;
- Sinergizza;
- Affila la lama.

Durata: 12 ore **Ente:** Solco Srl

CLIENT LEADERSHIP

Finalità/contenuti:

Il ruolo del Client Leader è di aiutare il Cliente a comprendere, nel modo più chiaro possibile, il progetto dal punto di vista metodologico, culturale, di comunicazione, le opportunità e i bisogni, mettendo in primo piano obiettivi, accordi lavorativi, processi di valutazione e regole generali.

Il Client Leader garantisce inoltre che lo "spirito" dell'iniziativa e i criteri/bisogni conclusivi siano efficacemente trasmessi al resto del team e monitora durante tutto il processo la Customer Satisfaction.

Durata: 16 ore **Ente:** Solco Srl

DIGITAL STORYTELLING

Finalità/contenuti:

Il corso mostra come l'uso della narrazione impiegata in una strategia digital per prodotti e/o aziende favorisce la circolazione di contenuti di qualità.

Programma:

- Nozioni di base di narratologia e lo schema di Propp;
- Il ruolo del prodotto e dell'azienda nella narrazione;
- Un'unica macrostoria, tante microstorie;
- La community che scrive (come dar vita a uno storytelling collaborativo e indipendente).

Durata: 16 ore **Ente:** Solco Srl

HIGH IMPACT COMMUNICATION

Programma:

- Content: progettazione, organizzazione e architettura dei contenuti in funzione delle caratteristiche dell'interlocutore.
- Delivery: tecniche per la trasmissione dei contenuti in situazioni 1 to 1 e 1 to many con particolare attenzione al lavoro su voice, body, face.
- State: gestione dei livelli personali di energia e delle condizioni psicofisiche al momento della comunicazione, con particolare attenzione su focus, beliefs, physiology.

Il corso alterna momenti di teoria a lavori di esercitazione pratica e role-play e consente di far acquisire ai partecipanti le skills di base per aumentare l'efficacia della propria comunicazione.

Durata: 16 ore **Ente:** Erfap Lazio