

ACCOGLIENZA COMUNICAZIONE EFFICACE CUSTOMER CARE “PNL”

Programma didattico ore 50

Il corso prevede l'acquisizione di competenze legate all'operatività e alla gestione della relazione, accoglienza, organizzazione, profitto, mediante adeguate strategie di comunicazione “PNL”

L'accoglienza

- Atteggiamenti e comportamenti nella relazione (utilizzo dello strumento più efficace in ambito aziendale e personale)
- Valore della relazione
- La condizione del “mettere a proprio agio” (Come creare rapport)
- Empatia nella relazione efficace (Basi di PNL con utilizzo di VAK e sottomodalità metamodello e metaprogrammi)
-

Il linguaggio: PNL strategica

- Persuasione ed inconscio (Elementi di comunicazione efficace e persuasiva)
- Persuadere ed influenzare (Il potere delle domande)
- Indurre al cambiamento (Analisi mentale del raggiungimento di un risultato)
- I valori (Lavoro sulla propria scala di valori)
- Superare le obiezioni (Elementi di gestione delle obiezioni)
- Raggiungere i risultati (Pianificazione)
- Aumentare il proprio fatturato (Atteggiamento finanziario)
- Organizzare la propria impresa (Strumento di pianificazione strategica)

Customer care

- Fidelizzare (Elementi di mission e vision)
- Gestire nel tempo

In collaborazione con Rachele Di Bona, Direttore della Roberto Re Leadership School, società leader in Italia nella formazione manageriale e comportamentale.

*PANTA REI Ricerca & Consulenza Sas
Via Cosenza, 69 – Matera
Tel 0835 387130 – cell 347 2994368*

