



Confartigianato

BENESSERE



Scuola di
Sistema

CORSO ONLINE

TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Creare relazioni di valore

Docente:

Manuela Ravasio – *Beauty Business Expert*

h 14.00-17.00

lunedì 20 maggio 2024

lunedì 27 maggio 2024

lunedì 3 giugno 2024

lunedì 10 giugno 2024

lunedì 17 giugno 2024

CONTENUTI

TEMA 1

I PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE

- Criteri e indicazioni della comunicazione
- Quando la comunicazione è "efficace"
- Le parole "pericolose"

TEMA 2

LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

- Canali di comunicazione
- La potenza della coerenza comunicativa
- La valenza della comunicazione non verbale nel settore benessere

TEMA 3

LE TECNICHE DI ASCOLTO

- Cos'è l'ascolto attivo
- Strategie di ascolto attivo
- Ascoltare è la prima fase di un processo di vendita efficace

TEMA 4

LA VENDITA DI VALORE

- Il processo di vendita
- Come e perché uscire dalle battaglie sul prezzo
- La vendita di Valore: caratteristiche, tempi e modi

TEMA 5

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

- Relazione professionale: caratteristiche
- Le 5 fasi della relazione con il cliente
- Perché l'ascolto attivo e la comunicazione efficace stimolano la fidelizzazione

TEMA 6

COME COMPRENDERE E FAR SENTIRE COMPRESO IL CLIENTE

- Identificare bisogni e desideri del cliente
- Come comprendere aspettative e soddisfazione
- Strategie di valutazione

TEMA 7

LA LEADERSHIP NEL CONTESTO LAVORATIVO

- Leadership professionale: caratteristiche di base
- Atteggiamento mentale e atteggiamento strategico
- Leadership, relazioni e motivazione