

## TECNICHE DI COMUNICAZIONE AL CLIENTE

Cod. MKRC/14/MI/01

### **Durata e orari**

16 ore (2 incontri) orario 8.30 alle 17.30

### **Finalità e obiettivi**

Il corso ha lo scopo di illustrare i principi della comunicazione interpersonale e far conoscere alcune tecniche per comunicare in modo efficace, da applicare in particolare nel contesto peculiare della relazione con il cliente.

### **Destinatari**

Tutti coloro che svolgono attività commerciali con attenzione specifica alla clientela della agenzia viaggio e turismo.

### **Prerequisiti**

nessuno

### **Metodologia e Strumenti**

Gli incontri saranno strutturati tra teoria, esercitazioni e simulazioni

### **Materiale didattico**

Slide formato elettronico.

### **Docenti**

Lucio Russo

### **Programma e contenuti**

- Vendita, prodotto, servizio
- L'identificazione dei bisogni
- Bisogni espliciti e bisogni latenti
- Le leve motivazionali
- Modelli e stili di comunicazione
- Creare una relazione
- Il linguaggio del corpo e le microespressioni
- Comunicare per fidelizzare il cliente
- La comunicazione assertiva
- Le convinzioni potenzianti
- La comunicazione situazionale
- Sintonia e modelli di riferimento
- Struttura, esposizione, feed-back
- La gestione del consenso
- L'obiezione come opportunità
- Tecniche di gestione del reclamo

### **Attestati**

Attestazione di frequenza

Area comunicazione e marketing