

Studio Ramenghi

PSICOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

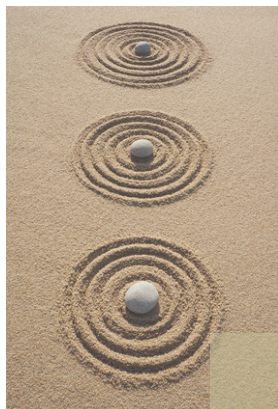
MINIMASTER 2019



Addetti al front office

in collaborazione con

bgBroker
MEDIAZIONI
ASSICURATIVE



PSICOLOGIA
DELLA
COMUNICAZIONE

La comunicazione interpersonale



Modulo 1



Sviluppare relazioni efficaci ed immediate con i propri interlocutori, anche in presenza di situazioni conflittuali

4, 7, 11, 14, 18 **MARZO**

- La comunicazione interpersonali: principi e variabili
- La comprensione del linguaggio del corpo
- I canali della comunicazione
- La struttura di personalità
- Le transazioni efficaci e inefficaci
- I segni di riconoscimento: valorizzazioni e svalorizzazioni
- La gestione delle situazioni difficili con il cliente
- Le trappole della comunicazione: i giochi

La gestione del servizio e dell'accoglimento



Modulo 2



Stabilire un rapporto sul quale costruire una relazione duratura attraverso l'accoglienza del cliente.

6, 10, 13, 17, 20 **GIUGNO**

- Il servizio in un approccio di marketing e psico sociale
- La qualità, valore aggiunto del servizio
- Le forme di valorizzazione e svalorizzazione del cliente
- Fasi e metodologia dell'accoglimento:
 - L'accoglimento dell'ambiente
 - L'accoglimento sociale
 - La gestione del colloquio
 - Dare e ricevere informazioni
 - La gestione delle lamentele
 - Il congedo

Il programma

Team working: lavorare in gruppo

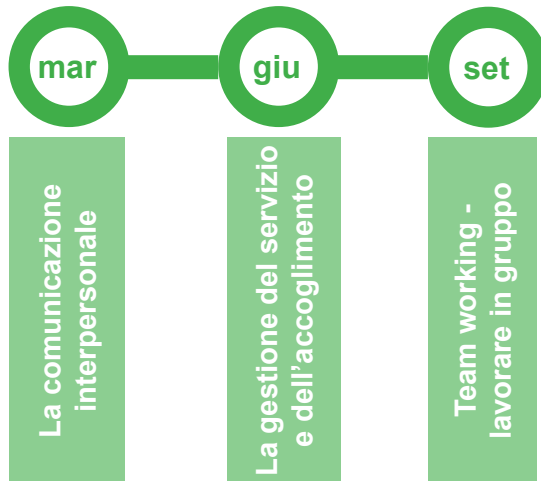


Promuovere una maggiore integrazione e interazione nel gruppo di lavoro attraverso momenti di confronto e scambio

12, 16, 19, 23, 26 **SETTEMBRE**

Modulo 3

- La comunicazione all'interno del gruppo
- La percezione di sé nel gruppo.
- Il potenziamento dell'autostima.
- La gestione dei conflitti.
- La coesione e la collaborazione nel gruppo condizioni per il raggiungimento degli obiettivi.



Presentazione

Questo progetto è un'iniziativa formativa attivata in partnership da Studio Ramenghi e BG Broker, con la finalità di erogare una formazione permanente ad imprese e professionisti su temi e strumenti che possono aiutare ad **umentare la produttività aziendale** e ridurre i costi di gestione delle informazioni. Il programma si struttura in cinque moduli centrati sullo **sviluppo personale e sulle skill relazionali in azienda**.

Destinatari

- Addetti al front office
- Addetti alla segreteria
- Personale operativo

Agevolazioni

30% - cod **BGBROKER** - Clienti BG Broker

20% - cod **BNI** - Membri BNI

20% - cod **MULTI** - Aziende con 2 o più iscritti

20% - cod **PRIVATO** - Privati senza partita IVA

NB: le agevolazioni non sono cumulabili

Iscrizioni

📱 Inquadra con il telefono il **QR code** a destra e segui il link

OPPURE

🌐 Vai su www.studioramenghi.it/formazione/scheda-di-iscrizione

Obiettivi formativi

- Promuovere nei partecipanti la consapevolezza dell'incidenza della relazione nell'erogazione del Servizio, in un'ottica di Qualità Totale
- Sviluppare le capacità di rapporto interpersonale attraverso **la conoscenza dei meccanismi della comunicazione**, la consapevolezza del proprio modo di comunicare e l'allenamento in situazioni di comunicazione

Quote di partecipazione

- Percorso completo (3 moduli) **€ 750**
- Singoli moduli: **€ 300**
- Le quote comprendono l'iscrizione ed il materiale didattico
- Le quote non comprendono tutto quanto non indicato alla voce "le quote comprendono"
- Quote al netto di IVA e oneri di legge

Altre informazioni

- **Durata:** ogni modulo dura 15 ore, articolato in 5 incontri di 3 ore
- **Orari:** 17:30 - 20:30
- **Sede corsi:** BG Broker, via Carlo Alberto 7/c - 24126 Bergamo



Bergamo: Via Giovanni Battista Berizzi, 15
Milano: Via Giulio Tarra, 5
Web: www.studioramenghi.it
Email: info@studioramenghi.it

Tel: +39 035 06 66 125
Tel: +39 02 87 18 90
Skype: [studio_ramenghi](https://www.skype.com/name/studio_ramenghi)
Fax: +39 035 06 61 654