

## CORSO FINANZIATO PER DIPENDENTI

invia la richiesta di partecipazione a:

**Vera Porracin** e-mail [vera.formazione@terziaria.pn.it](mailto:vera.formazione@terziaria.pn.it) tel 0434 549465  
**Rossella Cavallini** e-mail [cavallini@ifoa.it](mailto:cavallini@ifoa.it) tel 0434 549420 – fax 0434 549458

## LA GESTIONE DI CLIENTI (E COLLEGHI) DIFFICILI PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE E UNA NEGOZIAZIONE CREATIVA DEI CONFLITTI

- docente: Michela Diffidenti
- giornate: martedì 30/01 e 6/02 (8 ore)
- orari: dalle 14.00 alle 18.00 | sede: ASCOM PN

### OBIETTIVI

Il corso propone ai partecipanti strumenti e strategie per imparare a trattare con persone difficili da soddisfare; gestire situazioni critiche ed emotivamente coinvolgenti; comunicare in modo etico ed efficace; affrontare apertamente malintesi e conflitti per trasformarli da problema ad opportunità sia nella relazione fornitore – cliente che tra colleghi. Un corso utile per costruire positive relazioni con clienti e colleghi e ottenere di più da sé stessi e dagli altri.

### CONTENUTI

Il corso prevede approfondimenti teorici ed esercitazioni pratiche per acquisire consapevolezza e competenza relazionale sviluppando le proprie capacità di ascolto, osservazione, empatia, gestione efficace della comunicazione verbale e non verbale, problem solving e abilità a lavorare in gruppo.

### DOCENTE

#### **Michela Diffidenti**

Consulente di Marketing e Comunicazione, Process Counselor e Autrice, dopo una lunga esperienza multinazionale si occupa di progetti di sviluppo e percorsi formativi, lavorando sia con le imprese che con le persone.

### COSTI

- Per aziende adenti al Fondo For.te:  
**GRATUITO** per i dipendenti e per i titolari che partecipano insieme ad un dipendente
- Per aziende non adenti al Fondo For.te:  
soci ASCOM 29,16+IVA (tot. € 35,00)      non soci ASCOM 49,18+IVA (tot. € 60,00)

## SCHEDA DI ISCRIZIONE

Compilando i seguenti dati si richiede l'iscrizione al corso "IL CLIENTE DIFFICILE". L'eventuale disdetta della partecipazione al corso, dovrà pervenire, in forma scritta, almeno 7 gg prima della data fissata per l'inizio dello stesso corso. Ci riserviamo la possibilità di annullare il corso qualora il numero degli iscritti non sia tale da garantirne il buon successo. In tal caso la comunicazione avverrà mediante contatto telefonico o e-mail (unicamente ai partecipanti che avranno fornito la propria adesione scritta compilando in ogni sua parte la richiesta di iscrizione).

## ANAGRAFICA AZIENDA

Rag. sociale \_\_\_\_\_ P.IVA/C.F. \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

## ANAGRAFICA PARTECIPANTE/I

Cognome	Nome	Cod. Fisc.	Data assunz.
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Data \_\_\_\_\_ Firma (leggibile) \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA SULLA PRIVACY:** Ai sensi del D.Lgs. 196/03, informiamo che i dati raccolti con la presente scheda saranno trattati da Terziaria srl (Centro di Assistenza Tecnica di Ascom Pordenone riconosciuto dalla Regione F.V.G. con Decreto n° 857/Com. del 28.11.2000) e utilizzati ai fini organizzativi e per rendicontazione dell'attività formativa obbligatoria e per eventuali verifiche da parte di organi di controllo. In ogni momento potrete richiedere l'aggiornamento, il blocco o la cancellazione dei dati qui comunicati. Il conferimento dei dati è facoltativo; il mancato conferimento comporta l'impossibilità di eseguire le prestazioni richieste. Titolare del trattamento è Terziaria srl - P.le dei Mutilati n. 4 - 33170 Pordenone – tel. 0434.549411



Terziaria srl – CAT

<http://www.ascom.pn.it/it/terziaria/corsi-formazione/fondo-for-te>