

CORSO FINANZIATO PER DIPENDENTI

invia la richiesta di partecipazione a:

Vera Porracin e-mail vera.formazione@terziaria.pn.it tel 0434 549465
Rossella Cavallini e-mail cavallini@ifoa.it tel 0434 549420 – fax 0434 549458

FABULOSO - TECNICHE E STRATEGIE COMUNICATIVE PER MIGLIORARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

- docente: MICHELA CARLI
- giornate: giovedì 5/10 – 12/10 (8 ore)
- orari: dalle 14.00 alle 18.00 | sede: ASCOM PN

OBIETTIVI

Obiettivo del corso è trasmettere ai partecipanti tecniche comunicative utili ad entrare in **empatia** con il cliente, valorizzando la **relazione umana**; elemento che, in un'epoca in cui per acquistare basta un click comodamente da casa, è ciò che fa la differenza. Punto di partenza è l'assunto secondo cui sentirsi ascoltati ed accolti **genera fiducia**.

CONTENUTI

Percorso esperienziale basato sulle tecniche narrative. Un gioco di ruolo in cui vivere la metafora dell'eroe. Attraverso un percorso guidato il gruppo sperimenta il punto di vista del cliente per comprendere come migliorare la relazione e trovare il proprio stile comunicativo.

Fase 1: Presentazione: introduzione del percorso

Fase teorica: Fabuloso: Partecipazione attiva al tema della relazione e scoperta dei diversi livelli comunicativi

Fase 2: Costruzione della narrazione:

- Individuale: I partecipanti sperimentano la narrazione come racconto ed elaborazione della realtà nonché proiezione di scenari diversi.
- Scrivere dei micro-racconti aiutati dalle carte illustrate.

Feedback: Condivisione delle esperienze, facilitazione della consapevolezza acquisite.

Fase 3: Drammatizzazione: in gruppo, condivisione dei lavori individuali, scelta di un racconto e messa in scena.

Fase teorica: Emotional talk Implementare l'efficacia comunicativa

DOCENTE

Michela Carli, titolare dal 2012 di *Officina dei Ricordi*, attività che promuove la narrazione di sé attraverso laboratori di scrittura, percorsi individuali, consulenza specifica sull'autobiografia e realizzazione di biografie su richiesta. È esperta di Counseling espressivo e formatrice in tecniche comunicative e relazionali. All'attivo ha varie esperienze di formazione di gruppi, Counseling professionale, scrittura autobiografica e laboratori sulla narrazione.

Ha scritto assieme ai diretti interessati oltre dieci libri brevi a sfondo autobiografico

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 "FABULOSO". 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>