

Comunicazione e accoglienza del cliente

Destinatari

Tutto il personale di staff dello Studio Professionale

Obiettivi del corso

Questo corso è progettato per migliorare gli aspetti di accoglienza della clientela di uno Studio Professionale, sia in presenza sia attraverso il contatto telefonico.

Quello dell'accoglienza è infatti un momento delicato, che può contribuire in modo anche significativo a valorizzare l'immagine percepita dello Studio.

Saper informare, saper raccogliere le informazioni, comprendere le priorità, essere proattivi, efficaci ed autonomi sono competenze che possono essere apprese e sviluppate, a valido sostegno di tutta l'attività di Studio.

Il modulo prende in esame il ruolo professionale del personale di supporto, caratterizzato dall'aver una funzione di primo contatto e assistenza ai clienti, di essere un veicolo dell'immagine dello Studio e un fattore importante di qualità nella percezione dei clienti.

Si propone un'interpretazione del ruolo alla luce dei principi e dei valori della cultura del servizio: orientamento all'utenza, ricerca della qualità, miglioramento continuo.

Viene introdotto il tema della comunicazione interpersonale come competenza migliorabile, costituita dall'insieme di numerose micro - competenze (ascolto, chiarezza verbale, raccolta di informazioni, capacità di indirizzo, ecc.).

Viene chiarita la funzione centrale della capacità comunicativa nel costruire relazioni positive di lavoro sia all'interno dello Studio, sia rispetto all'utenza esterna.

Contenuti didattici

- Cultura del servizio: concetto di servizio, ruolo di rappresentanza dello Studio, centralità dell'utente nel servizio, qualità nel servizio: qualità attesa e percepita, doveri" nella relazione proattività nel servizio: responsabilità, iniziativa, autonomia responsabilità nella gestione della soddisfazione dell'interlocutore, miglioramento continuo
- Comunicazione: "dal cosa dire al come dirlo"
 - comunicazione non verbale: mimica, gesti, linguaggio del corpo, voce e uso della comunicazione non verbale
 - comunicazione verbale: trasmettere le informazioni in modo chiaro, riconoscere gli ostacoli del processo comunicativo

- ascolto: saper ascoltare per saper comunicare, gestire la relazione con interlocutori diversi, ascolto empatico
- come affrontare stili diversi di gestione, come comunicare con assertività
- come ottimizzare i rapporti con i colleghi, gestire la collera, abbassare l'aggressività, gestire i conflitti
- Comunicazione telefonica
 - comunicare al telefono in modo efficace: principi e presupposti
 - caratteristiche del mezzo telefonico
 - standard della comunicazione telefonica
 - fattori di efficacia nella comunicazione telefonica: fluidità verbale e aspetti non verbali
 - elementi non percepibili e elementi percepibili
 - fasi della comunicazione telefonica: contatto, svolgimento, chiusura della telefonata.

Metodologie formative

Lezioni frontali, filmati, role play, esercitazioni individuali e di gruppo.

Materiale didattico

Dispensa d'aula, casi, bibliografia

Durata complessiva del corso

14 ore

Numero partecipanti previsti

Massimo 15 per edizione

Attestazione di partecipazione

Al termine delle due giornate verrà rilasciato un attestato di partecipazione a patto che il partecipante abbia effettivamente svolto il 70% delle ore previste.