TECNICHE DI COMUNICAZIONE PER UN RECUPERO CREDITI EFFICACE

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Utilizzare tecniche efficaci di comunicazione, dissuasione e persuasione nell'attività di recupero crediti in considerazione del proprio ruolo professionale e in relazione al contesto in cui si opera.

PROGRAMMA

9:00 – 9:15

Accreditamento partecipanti

9:15 – 13:00

- Esercitazione: per svolgere bene il mio lavoro di che cosa ho bisogno/a chi devo rivolgermi/su quali risorse po contare e dove le reperisco
- Elementi di psicologia della comunicazione (gli elementi costitutivi e gli assiomi, la comunicazione verbale – verbale – paraverbale, comunicazione persuasiva e di gruppo)
- Stili comunicativi
- L'ascolto attivo
- Autocontrollo
- Tecniche di comunicazione in emergenza
- Tecniche di mediazione dei conflitti

14:00 – 18:00

- Esercitazione: io di fronte agli imprevisti
- Gestione dello stress (cos'è e come si manifesta)
- Orientamento al servizio e alla comunicazione
- Esercitazione: role playng “il cliente mi chiede…..”
- Consapevolezza del proprio ruolo professionale

DOCENTI

Monica Galli, psicologa del lavoro e consulente da più di 10 anni in materia di corsi per il personale.

DESTINATARI

Il corso è rivolto al personale di tutte le aziende in qualsiasi settore laddove ci sia un rapporto con gli altri, siano essi colleghi o esterni (clienti, fornitori…).

REFERENTI

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA