

# PMGT-40 - LE CAPACITÀ RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE DEL PERSONALE TECNICO

Categoria: **Management**

## INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:  
3 Giorni



Categoria:  
Management



Qualifica Istruttore:  
Docente Senior (min.  
5 anni)



Dedicato a:  
Manager



Produttore:  
PCSNET

## OBIETTIVI

Il personale di assistenza tecnica contribuisce in modo sostanziale alla costruzione della buona immagine aziendale se alle competenze tecniche sono affiancate uguali capacità comunicative e relazionali. Il corso arricchisce il bagaglio tecnico con le fondamentali competenze relazionali di orientamento al cliente, esterno ed interno - al fine di accrescere il valore percepito degli interventi di assistenza.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

Comprendere le variabili che giocano un ruolo fondamentale nel processo comunicativo

Utilizzare le tecniche di informazione e comunicazione più adatte ai differenti interlocutori e circostanze

Ascoltare efficacemente per saper rispondere alle esigenze degli altri

Passare da una cultura esclusivamente tecnica ad una logica relazionale e commerciale

Adottare con ogni interlocutore comportamenti in grado di rafforzare l'immagine aziendale

Migliorare la relazione con il cliente

Utilizzare in modo efficace la comunicazione in chiave commerciale

Gestire reclami e controversie secondo le logiche relazionali e commerciali al fine di fidelizzare i clienti

## PREREQUISITI

?Nessun prerequisito.

## CONTENUTI

### **Stili di comunicazione**

Conoscere il proprio stile di comunicazione

Riconoscere lo stile comunicativo degli altri

### **Sviluppare le tecniche che permettono di facilitare la comprensione del messaggio**

Creare relazioni positive per essere capiti

Requisiti essenziali per una comunicazione efficace

Regolare gli scambi professionali per evitare equivoci e imprecisioni

Usare le giuste domande per orientarsi in situazioni delicate

**Ascolto : uno strumento chiave per il miglioramento continuo del proprio stile di comunicazione**

Tecniche per ascoltare e regole per farsi ascoltare  
Capacità di ascolto su due binari: ascolto delle parole e ascolto delle emozioni  
Regole per favorire il proprio ascolto attivo  
I diversi tipi di riformulazione

#### **Come stimolare sul lavoro gli aspetti professionali per evitare inutili conflitti**

Capacità di percepire le richieste delle person  
Saper integrare le divergenze nell'azione quotidiana  
Fare delle situazioni conflittuali un momento di crescita  
Individuare le azioni necessarie ad evitare il riproporsi del conflitto

#### **Valorizzazione dell'immagine aziendale e del ruolo professionale**

Consapevolezza del proprio ruolo  
Costruire, rappresentare e proteggere l'immagine dell'azienda e del brand  
Identificare aspettative e interessi dei clienti esterni ed interni  
Competenze tecniche e relazionali: due aree da sviluppare in maniera integrata per garantire la soddisfazione del cliente e la gratificazione professionale del tecnico  
Doppio intervento del tecnico: soddisfare con il servizio prestato, fidelizzare con la relazione  
Comportamenti e atteggiamenti da sviluppare nella relazione con il cliente

#### **Stabilire una relazione di valore con il cliente**

Impostare un rapporto di reciproca stima e rispetto  
Impatto della comunicazione non verbale e paraverbale nella gestione del cliente  
Gestire con successo il contatto per suscitare fiducia

#### **Comunicare e dialogare con il cliente**

Personalizzare il contatto: adeguare il proprio comportamento in funzione dei diversi clienti  
Importanza dell'ascolto attivo e della riformulazione  
Gestire le obiezioni del cliente senza aggressività  
Sviluppare la propria comunicazione empatica  
Spiegare al cliente la situazione effettiva e le possibili soluzioni  
Concludere positivamente il proprio intervento lasciando sempre una buona impressione  
I momenti critici nella relazione con il cliente: installazione, guasto, reclamo, richieste non soddisfatte  
Quando la relazione commerciale può incrinarsi  
Soddisfare il cliente tramite la qualità del servizio  
Fidelizzare il cliente grazie a una relazione personale attenta alle sue reali esigenze  
Argomentare adeguatamente una soluzione tecnica  
Selezionare e comunicare le informazioni realmente utili a favorire la soddisfazione del cliente

#### **Utilizzo efficace di telefono ed email**

Regole per una comunicazione telefonica di qualità  
Come utilizzare l'email per una comunicazione efficace con il cliente

## **INFO**

**Materiale didattico:** Dispense PCSNET

**Costo materiale didattico:** 20 € incluso nel prezzo del corso a Calendario

**Natura del corso:** Teorico Metodologico