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

Categoria: **Management & Soft Skills**

INFORMAZIONI SUL CORSO

Durata:	Categoria:	Qualifica Istruttore:	Dedicato a:	Produttore:
3 Giorni	Management & Soft Skills	Docente Senior (min. 5 anni)	Manager	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