Comunicazione

Gestire (bene) il front office

Il primo contatto è importante! Un buon front office è in grado di trasmettere a clienti e fornitori una immagine positiva dell'organizzazione, ponendo le basi per una fidelizzazione che dura nel tempo.

Obiettivi

- acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie competenze comunicative;
- sviluppare tecniche comunicative efficaci, verbali e non verbali
- incrementare la logica dell’accoglienza e del servizio
- migliorare la capacità di ascolto e di comprensione delle richieste dell’interlocutore
- gestire le situazioni difficili con i clienti/utenti.

Argomenti

acquisire consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo all'interno dell'azienda;

- comprendere e incrementare la logica dell’accoglienza e del servizio
- che cosa rende una comunicazione efficace
- la comunicazione verbale e non verbale
- il potere della parola e di una buona comunicazione

migliorare la capacità di ascolto e di comprensione delle richieste dell’interlocutore

- tecniche di ascolto attivo
- tecniche di ascolto empatico
- tecniche di estrazione delle informazioni di valore

sviluppare tecniche di comunicazione efficace

- tecniche di guida e induzione durante l'ascolto
- tecniche di induzione attraverso le domande
- tecniche di confronto
- tecniche per aumentare la credibilità

DURATA TOTALE:
12 ore

CALENDARIO:
dal: 16/09/2025
al : 25/09/2025

TERMINE ISCRIZIONI:
02/09/2025

SEDE DI SVOLGIMENTO:
MODENA

REFERENTE DEL CORSO:
Michela Fabiano
info.modena@formart.it
059 3369911

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:
200.00 € + IVA

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.
Le date potrebbero subire variazioni.

gestire le situazioni difficili con i clienti/utenti

- la comunicazione nelle situazioni difficili
- tecniche di negoziazione
- tecniche per la gestione delle obiezioni e delle lamentele, a voce e per email
- tecniche per gestire l'ansia e lo stress del cliente
- tecniche per la gestione del proprio stress

Destinatari
Personale di front office e di front-line: receptionist, centralinisti, operatori di numero verde, addetti all'Help-Desk e, in generale, personale che ha a che fare con l'accoglienza e con l'ascolto dei clienti.

Calendario
Il corso si terrà due volte a settimana, martedì e giovedì, dalle 18.00 alle 21.00

Docenti
Cesari Roberto

Consulente aziendale , ha maturato un'esperienza pluriventennale, operando in diversi ambiti e contesti. Esperto di riorganizzazione e sviluppo aziendale, gestione delle risorse umane, pensiero creativo, coaching, team building, time management, gestione del conflitto e situazioni di emegenza e rioriganizzazione e sviluppo dell'attività commerciale, ha contribuito alla crescita di moltissime realtà aziendali , sia micro che grandi imprese.