

Comunicazione efficace e gestione delle relazioni

Presentazione del corso

I professionisti offrono servizi ad alto valore consulenziale impostando relazioni che devono essere costruite e mantenute sulla capacità di ascolto e sulla fiducia. A parità di servizio offerto, sono vincenti coloro che hanno la capacità di capire le richieste e le esigenze, anche non esplicite, dei clienti e di gestire efficacemente, o addirittura anticipare, obiezioni e reclami: la comprensione degli aspetti emotivi, della loro origine e del modo in cui si manifestano, sono la base per impostare rapporti di lunga durata profittevoli e soddisfacenti per tutte le parti in gioco. Il corso è dunque dedicato ad un approfondimento delle tecniche di comunicazione e alla gestione degli aspetti psicologici, relazionali ed emozionali che intervengono nelle trattative negoziali e nei rapporti commerciali e di business in genere.

Il corso si colloca nell'ambito dell'Operazione "**VIC: Valorizzazione e Innovazione delle Competenze del Professionista**", finanziato dalla Regione Emilia-Romagna e dal Fondo Sociale Europeo, promosso da IFOA in partenariato con CUP-ER: Comitato Unitario Permanente degli Ordini e dei Collegi Professionali dell'Emilia Romagna.

Organizzazione

Il corso, della **durata di 20 ore**, è aperto ai liberi professionisti, titolari di Partita Iva, operanti sul territorio della Regione Emilia Romagna, in forma singola o in forma di studio professionale.

Per favorire la partecipazione di professionisti di tutto il territorio Regionale, si intende realizzare la formazione in video conferenza modalità sincrona (webinar), salvo richieste specifiche. La piattaforma di videoconferenza utilizzata è TEAMS, il cui programma è facilmente scaricabile e utilizzabile sui diversi device.

A chi è rivolto

Il corso è rivolto a **liberi professionisti, titolari di P.IVA, ordinistici o non ordinistici, che operano in forma singola o aggregata sul territorio dell'Emilia Romagna**. L'intervento, che ha natura trasversale, è rivolto a liberi professionisti che operano in tutti gli ambiti, indipendentemente dal loro background formativo o dall'attività svolta.

Come partecipare

Per l'accesso al corso non sono previste prove teoriche o pratiche di selezione. Farà fede l'ordine di arrivo delle iscrizioni, con priorità ai professionisti di Ordini professionali aderenti al CUP-ER, e previa verifica dei corretti requisiti dei beneficiari:

- Essere titolari di P.IVA o operare come professionisti all'interno di studi associati, Società tra professionisti (StP), Società di professionisti o di ingegneria o Società tra avvocati;
- Sede operativa in Emilia-Romagna, come da Visura o Certificato di attribuzione di partita IVA.

Al fine di perfezionare l'iscrizione online, IFOA richiederà il certificato di attribuzione della partita iva oppure la visura camerale, in caso di Studi associati e società tra professionisti.

Il partecipante dovrà compilare la scheda anagrafica su format trasmesso da IFOA e sottoscrivere digitalmente la dichiarazione di De Minimis.

Il corso sarà avviato con un minimo di 8 partecipanti e fino a un massimo di 15. Nel caso in cui arrivassero più iscrizioni, Ifoa potrà eventualmente decidere di attivare un'ulteriore edizione del corso, dandone informazione agli iscritti in esubero.

Al termine della formazione, si potrà usufruire di un intervento personalizzato di accompagnamento della durata di 4 ore. L'iniziativa è soggetta al regime di aiuto "De Minimis", di cui il libero professionista o lo Studio associato dovrà rendere la dichiarazione.

Competenze

Al termine del percorso formativo i partecipanti saranno in grado di:

- Adottare gli stili comunicativi più efficaci, in relazione allo specifico contesto e alla tipologia di interlocutore (cliente, utente, fornitore, collega, ecc);
- Cogliere e comprendere le emozioni degli interlocutori durante la fase conoscitiva e per tutta la durata della relazione professionale;
- Sviluppare e adottare tecniche in grado di gestire le emozioni o le obiezioni da queste derivanti, rischiose per il successo della trattativa e/o della relazione commerciale.
- Creare e mantenere con i clienti/utenti una relazione di fiducia, basata sulla strategia del win win e della reciproca collaborazione e utilità.

Programma

Il percorso formativo, della durata di 20 ore, prevede i seguenti contenuti:

- L'arte dell'accoglienza e l'orientamento al cliente/utente;
- Comunicazione efficace: come utilizzare il linguaggio verbale e non verbale per creare un buon rapporto con i clienti esterni e i collaboratori e trasmettere efficacemente il valore e la qualità dei prodotti/servizi;
- Atteggiamenti positivi e negativi, segnali di apertura e di chiusura nella comunicazione;
- Ostacoli alla comunicazione efficace;
- Gestione delle obiezioni: le più comuni obiezioni dei clienti e le tecniche per il loro superamento;
- Gestione emotiva dell'interlocutore e tecniche per mantenere la calma e la compostezza anche in situazioni di stress: il comportamento assertivo, ascolto, stili di risposte, gestione di atteggiamenti aggressivi;
- Fidelizzazione dei clienti/utenti: come creare relazioni durature e aumentare la loro fedeltà/fiducia, tecniche per la gestione dei feedback e delle lamentele dei clienti.

Al termine del corso verrà rilasciato da IFOA, al raggiungimento del 70% delle ore previste dal corso, un **attestato di frequenza**.

NOTA

In base alle disposizioni dei singoli Ordini/Collegi professionali, il corso potrà dare accesso ai crediti formativi.

Il singolo partecipante dovrà, se interessato, verificare con il proprio Ordine/Collegio di appartenenza l'effettivo accreditamento del corso e la percentuale minima di frequenza richiesta per l'ottenimento dei crediti.

Il percorso è completamente **GRATUITO**.

Per Iscrizioni: <https://www.ifo.it/corsi/ca-marketing-corso-sulla-comunicazione-efficace-e-gestione-delle-relazioni/>

Per ulteriori informazioni sui corsi disponibili: <https://www.ifo.it/servizi/corsi-di-formazione/corsi-a-catalogo/corsi-gratuiti-per-liberi-professionisti/>

Contatto:

Rosita Lamacchia

Tel: 0522 329162

Email: lamacchia@ifoa.it

Operazione Rif. PA 2024-23503/RER, dal titolo "VIC: Valorizzazione e Innovazione delle Competenze del professionista", approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR 317/2025 del 10/03/2025, co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo Plus 2021/2027.

CALENDARIO – Docente: Borciani Elisa

giovedì 5 giugno, ore 9.00-13.00

giovedì 12 giugno, ore 9.00-13.00

mercoledì 25 giugno, ore 9.00-13.00

giovedì 3 luglio, ore 9.00-13.00

giovedì 10 luglio, ore 9.00-13.00

Caratteristiche piattaforma webinar: La formazione verrà realizzata in modalità di videoconferenza sincrona attraverso la piattaforma TEAMS. Tale piattaforma consente la tracciabilità dell'effettiva partecipazione degli utenti all'attività formativa. È inoltre previsto l'utilizzo del Registro Elettronico delle Presenze, la cui compilazione sarà a cura del docente incaricato, secondo quanto previsto Linee Guida alla Gestione Operativa della Regione Emilia Romagna.