

AREA
*Marketing e
Comunicazione*

Si tratta di un'area particolarmente centrale del nostro settore, che punta a sviluppare le capacità comunicative e le tecniche di marketing (anche quelle non convenzionali), vendita, persuasione, soluzione efficace dei problemi e relazione con le diverse tipologie di cliente. Per questo organizziamo corsi gratuiti per aziende e lavoratori, attraverso professionisti particolarmente esperti in Marketing e Comunicazione.

COMUNICAZIONE EFFICACE

Il corso, finalizzato ad addestrare i partecipanti al miglioramento delle proprie capacità relazionali e comunicative, sarà caratterizzato da una modalità fortemente interattiva e da una costante 'partecipazione del gruppo' in modo da favorire "l'apprendimento attivo" di contenuti e tecniche.

Esso si propone di fornire metodologie e strumenti comunicativi da mettere in atto, al fine di saper gestire in modo efficace le proprie relazioni interpersonali.

Il corso prevede il potenziamento delle abilità di ciascuno, attraverso il coinvolgimento di docenti esperti nel settore:

- Saper parlare;
- Sapere ascoltare;
- Gestire i contrasti;
- Gestire lo stress;
- Saper dire di no;
- Formulare le richieste;
- Riconoscere il linguaggio del corpo.

Durata: 16 ore **Ente:** Solco Srl; Ial nazionale; Promoter Lazio

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Il corso persegue i seguenti obiettivi:

- Acquisire maggiore consapevolezza della necessità di raffinare il proprio approccio nella gestione dei clienti: dall'orientamento alla vendita alla costruzione di partnership;
- Acquisire strumenti per gestire esigenze e necessità complesse da parte dei clienti;
- Riflettere sui temi chiave della soddisfazione e fidelizzazione del cliente e puntare sulla promozione di un servizio di alta qualità.

I contenuti del percorso formativo sono:

- Il concetto di qualità del servizio;
- Il ruolo dell'addetto alla vendita nella relazione con il cliente: la comunicazione applicata alla relazione con il cliente;
- L'orientamento al cliente e la sua fidelizzazione;
- Prevenire i bisogni del cliente;
- Il servizio diretto e indiretto alla clientela;
- La comunicazione professionale;
- La gestione dei reclami.

Durata: 16 ore **Ente:** Ial nazionale

EFFECTIVE COMUNICATION

Lavorare insieme significa puntare al raggiungimento di un obiettivo comune. Traguardo del corso è quello di esplorare degli elementi che consentono di lavorare bene insieme. Il senso di appartenenza, i valori personali, il coordinarsi all'interno di un contesto in cui si condividono paure e soddisfazioni, questi i temi trattati nel corso di Effective Communication.

Durata: 8 ore **Ente:** Solco Srl

TECNICHE DI VENDITA

Il corso è dedicato a coloro che lavorano nel settore vendite e intende fornire strumenti adeguati per migliorare la relazione e la comunicazione con i clienti e il customer care. L'attività formativa si focalizzerà su:

- Gli elementi di comunicazione interpersonale;
- La vendita come attività di consulenza;
- Le tipologie di cliente e i modelli comportamentali più comuni;
- Il processo psicologico dell'acquisto;
- Le strategie e tecniche comunicative per entrare in relazione la clientela;
- La gestione dei clienti nel lungo periodo e i processi di fidelizzazione.

Durata: 24 ore **Ente:** Solco Srl; Ial nazionale; Promoter Lazio

TECNICHE DI ASCOLTO

Il corso si rivolge a quanti sentono la necessità di ampliare la propria capacità di ascolto, al fine di comprendere meglio il proprio interlocutore ed essere più incisivi nelle relazioni in genere. Obiettivi del percorso formativo sono quelli di sviluppare una maggiore empatia nei confronti dell'interlocutore, imparare ad ascoltare veramente liberando la propria mente dai filtri che possono distorcere il messaggio originario, prestare attenzione a tutti i segnali, verbali e non verbali, per rispondere nel modo più appropriato al nostro interlocutore, acquisire la buona abitudine di esercitare un ascolto attivo per verificare di aver ben compreso il messaggio.

Durata: 16 ore **Ente:** Promoter Lazio

PUBLIC SPEAKING

COMUNICAZIONE EFFICACE E PERSUASIVA

Il percorso formativo si pone l'obiettivo di sviluppare nei partecipanti una forte sensibilità relazionale, attraverso il rafforzamento delle capacità di ascolto – anche dei segnali deboli – e di empatia con gli interlocutori.

Affinare la capacità di leggere correttamente dinamiche interpersonali – sia nell'ambito di relazioni diadiche sia nell'ambito di gruppi di lavoro – porterà i partecipanti a promuovere elevati livelli di sintonia relazionale.

In linea di massima, i contenuti formativi posso essere così sintetizzabili:

- Step 1 – Le competenze di base – La dinamica comunicativa (gli assiomi della comunicazione / Il verbale ed il non verbale – Il linguaggio del corpo / Gli stili comunicativi e la dimensione emotiva / Stress: la gestione delle emozioni e dell'ansia);
- Step 2 – Il rapporto con gli interlocutori (Quale tipo di relazione? Per chi? In che contesto? Leggere il contesto e progettare l'incontro: Sperimentarsi in diversi contesti – gruppi di lavoro, riunioni, conferenze / Generare contenuti e organizzare contenuti: le tre fasi della comunicazione frontale: decollo, volo, atterraggio);
- Step 3 – Sperimentazione attiva – veicolare contenuti (Le tecniche di base del Public Speaking – linguaggio, tono di voce, contatto visivo, velocità e pause, gestualità; gestione emozioni, gestione feedback, tenuta dello stress, gestione imprevisti; gestione delle conclusioni / Gli errori da evitare: esempi tratti dall'esperienza).

Durata: 16 ore **Ente:** Ial nazionale; Erfap Lazio

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il corso punta ad accrescere la capacità di controllo delle conversazioni e a fornire gli strumenti perché ogni relazione con la clientela, anche in caso di imprevisti, lamentele o conflitti possa tramutarsi in opportunità di dialogo e di dimostrazione delle capacità di soddisfazione delle esigenze in qualsiasi contesto. Il percorso formativo avrà quindi come obiettivo quello di sviluppare nelle risorse la capacità di padroneggiare il contesto esterno e di sfruttare in maniera costruttiva la comunicazione anche in caso di eventuali incomprensioni.

Il presupposto fondamentale alla base del modulo è che il cliente insoddisfatto è un rischio aziendale, in primis perché la sua opinione si tramuta facilmente in pubblicità negativa.

Durata: 16 ore **Ente:** Ial nazionale

LA GESTIONE DEI CONFLITTI

All'interno di un'organizzazione, di un gruppo di lavoro, di un team, la nascita di conflitti è un evento con cui spesso ci si deve confrontare. Il conflitto di per sé non ha una valenza negativa o positiva; il non saperlo governare, spesso ha ricadute profonde sulla motivazione individuale, sul clima e sulle relazioni interprofessionali. Trasformare il conflitto in una opportunità diventa parte della cultura dell'organizzazione, un momento di confronto che viene vissuto come espressione di diversità e quindi come opportunità di crescita per l'individuo e per l'organizzazione stessa.

Gli obiettivi da realizzare:

- Acquisire consapevolezza rispetto alla dinamica del conflitto e alle sue ricadute organizzative e relazionali;
- Comprendere quali sono le diverse tipologie di conflitto all'interno di un team di lavoro;
- Imparare a prevenire le possibili ricadute negative e a facilitare l'elaborazione del conflitto quale opportunità, condividendo metodi e tecniche per gestirlo costruttivamente;
- Acquisire consapevolezza rispetto al proprio modo di gestire e vivere le situazioni conflittuali;
- Riconoscere i propri automatismi relazionali aumentando la propria consapevolezza;
- Allenare la comunicazione assertiva.

Durata: 20 ore **Ente:** Erfap Lazio

INTRODUZIONE AL MKT DIGITALE E USO DEI SOCIAL NETWORK SOCIAL E MEDIA MARKETING E SOCIAL CRM

Oggi il marketing non deve più vendere 'semplicemente' un prodotto, ma deve piuttosto riuscire ad interagire e fare vivere un'esperienza di valore ai potenziali consumatori coinvolti.

Social network, blog, infografiche, webinar, white paper e molto altro ancora: sono tantissime le opzioni e le idee a disposizione.

Anche il marketing dei contenuti non è però solo questione di creatività, ma va pianificato nei dettagli per raggiungere gli obiettivi nei tempi e nelle modalità previste.

L'iniziativa si rivolge a manager e professionisti che operano all'interno di contesti aziendali privati, con compiti di gestione e coordinamento di iniziative commerciali, contribuendo con le proprie competenze tecniche e gestionali alla buona riuscita dei progetti stessi attraverso politiche di marketing e promozione e competenze necessarie per la realizzazione e gestione di campagne di web e social media marketing efficaci.

Durata: 16 ore **Ente:** Promoter Lazio

BRAND REPUTATION

GESTIONE DELLA REPUTATION ON LINE

Obiettivo: L'evolversi della rete internet, il diffondersi capillare dei social media, e l'immissione in rete degli archivi giornalistici, aprono nuove sfide nella tutela dell'immagine e della reputazione su internet. Oggi tutti vivono di comunicazione ed una buona comunicazione non può non prescindere dall'attenzione alla Web Reputation. Il "personal branding" è il processo per identificare, coltivare e comunicare nella maniera più efficace il proprio brand. Fare "personal branding" significa impostare una strategia per individuare i propri punti di forza, ciò che rende unici e differenti rispetto ai concorrenti, e per comunicare in maniera efficace il proprio valore aggiunto.

Il programma del corso: Il valore della personal e company reputation, lo strumento informatico e la comunicazione, aspetti legali della reputation on line – come gestire gli incidenti reputazionali.

Durata: 8 ore **Ente:** Promoter Lazio

HIGH IMPACT COMMUNICATION

Content: progettazione, organizzazione e architettura dei contenuti in funzione delle caratteristiche dell'interlocutore.

Delivery: tecniche per la trasmissione dei contenuti in situazioni 1 to 1 e 1 to Many con particolare attenzione al lavoro su Voice, Body, Face.

State: gestione dei livelli personali di energia e delle condizioni psicofisiche al momento della comunicazione, con particolare attenzione su Focus, Beliefs, Physiology.

Il corso alterna momenti di teoria a lavori di esercitazione pratica e role-play e consente di far acquisire ai partecipanti le skills di base per aumentare l'efficacia della propria comunicazione.

Durata: 16 ore **Ente:** Erfap Lazio

NEGOZIAZIONE

Il corso persegue i seguenti obiettivi:

- Gestire negoziazioni a complessità crescente;
- Saper affrontare negoziazioni interne ed esterne;
- Acquisire una vera e consolidata mentalità negoziale;
- Saper gestire le relazioni esercitando la propria influenza tramite la capacità negoziale;
- Saper costruire un team negoziale efficace e saper negoziare in team.

Durata: 8 ore **Ente:** Promoter Lazio

NEGOZIAZIONE TELEFONICA

I corsi tradizionali prestano molta attenzione alle fasi della vendita senza però affrontare adeguatamente l'aspetto motivazionale del venditore e tutto ciò che prevede il suo rapporto con il cliente.

Proprio per questo la prima parte è dedicata alla preparazione alla vendita telefonica o al colloquio telefonico e all'analisi degli stati d'animo produttivi per gestire in maniera efficace la relazione.

La seconda parte affronta la relazione indagando il "ciclo di vita" del cliente, le fasi fondamentali per la costruzione di un rapporto proficuo.

I partecipanti saranno in grado di: trasferire tecniche di comunicazione efficace nel contesto della comunicazione telefonica; costruire un clima di comunicazione adatto alla comunicazione telefonica; interagire in modo appropriato prima, durante e dopo la telefonata.

Durata: 8 ore **Ente:** Promoter Lazio

PRESENTATION SKILLS

Il corso è dedicato a quanti lavorano in team e, ricoprendo ruoli di responsabilità, devono fare presentazioni in pubblico.

Obiettivi del corso:

- Sviluppare competenze di Comunicazione Verbale;
- Gestire ansia e stress prima di entrare in scena ;
- Realizzare una presentazione efficace, sia per presentazioni in Team che in Convention;
- Gestire gli imprevisti e utilizzare il pensiero laterale;
- Preparare e organizzare una presentazione con analisi di tutte le fasi;
- Utilizzare i supporti visivi: power point, tabelle, diagrammi, foto, video ecc. e rendere più creativa una presentazione tecnica.

Durata: 16 ore **Ente:** Ial nazionale