

## Gestione rapporto con il cliente - 8 ore

### OBIETTIVI DEL CORSO e DESTINATARI

Il corso è destinato alla formazione dei consulenti di imprese associate ad Assoconsult Confindustria. Il workshop ha l'obiettivo generale di illustrare gli argomenti fondamentali della gestione della relazione con il cliente, con una particolare attenzione alle tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti, facendo sempre riferimento ai più recenti studi sul tema.

Obiettivi specifici del corso sono:

- la gestione ottimale della relazione con il cliente nel mondo della consulenza;
- la spiegazione delle principali tecniche di negoziazione, con particolare attenzione alle modalità win-win, per il consolidamento di rapporti di fiducia e la gestione costruttiva di eventuali conflitti;
- rendere i partecipanti più consapevoli delle loro modalità di gestione del cliente e fornire efficaci strumenti per potersi migliorare e costruire relazioni positive e produttive.

### DATA E SEDE DEL CORSO

Il corso si svolgerà a Milano presso Hotel convenzionato.

Data: **6 Marzo 2019**

### DURATA DEL CORSO

Corso di 8 ore

Orario: h. 9.00-13.00 / 14.00-18.00

### PROGRAMMA

- Come gestire positivamente la relazione con il cliente: quali obiettivi e quali strumenti
- Come preparare l'incontro con il cliente
- Definire le proprie negotiation skills
- Le fasi della negoziazione: come trovare un accordo preliminare
- BATNA: come sviluppare un'alternativa alla negoziazione
- Preparazione alla negoziazione: come stabilire obiettivi specifici, valorizzare il potere negoziale, prepararsi alla negoziazione in modo professionale
- Come raggiungere un accordo solido: Harvard negotiation method per soluzioni win-win e studi recenti sul tema
- Il meeting di negoziazione: il modello a più fasi
- Negoziazione, comunicazione e body language: la negoziazione in diversi contesti
- Le principali tipologie di conflitto e gli ostacoli a vivere lo stesso come occasione di crescita personale e relazionale
- Come leggere il conflitto: il contesto, i bisogni, le emozioni, i vantaggi
- Il quadrante dei conflitti: le cause del conflitto, il concetto di escalation, ....
- La gestione delle emozioni nelle situazioni conflittuali e gli stili di gestione del conflitto
- La trasformazione costruttiva del conflitto: alcuni approcci negoziali
- Le dinamiche psicologiche
- Gli errori più comuni quando si ha a che fare col conflitto
- La creazione e il mantenimento della sintonia e della positività nella relazione con il cliente.

### ATTESTATO

Verrà rilasciato un attestato che certificherà la frequenza al corso ed il superamento della verifica finale

#### **CONFINDUSTRIA ASSOCONSULT**

Viale dell'Astronomia, 30 - 00144 Roma - Tel. 06 97616704 - 06 96048780

Via della Moscova, 40 - 20121 Milano - Tel. 02 36512817 - 02 36520115

e-mail: [info@assoconsult.org](mailto:info@assoconsult.org) - [www.assoconsult.org](http://www.assoconsult.org)

C.F. 05158771005

## Scheda di Iscrizione – Assoconsult Academy

**Gestione rapporto con il cliente- 8 ore (sigla 04)**

6 Marzo 2019

**Importante: compilare in stampatello in ogni sua parte ed inviare via mail all'indirizzo [segreteria presidenza@assoconsult.org](mailto:segreteria presidenza@assoconsult.org) almeno 15 giorni prima dell'inizio del corso.**

Azienda \_\_\_\_\_

Sede Legale \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Partiva IVA e C.F. dell'Azienda \_\_\_\_\_

### Generalità dei partecipanti iscritti al corso

1) Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

2) Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

**Quota di iscrizione: € 300,00 + IVA** a partecipante

La quota di iscrizione comprende la realizzazione e la fornitura di una copia della documentazione in formato elettronico, l'attestato di partecipazione al corso e la colazione di lavoro

**Modalità di pagamento:** Bonifico Bancario alla società associata ad Assoconsult BF PARTNERS SRL, che cura la gestione amministrativa del corso. IBAN Banca Carige: IT10J0617501599000000811980

Timbro Aziendale \_\_\_\_\_ Firma del Rappresentante Legale \_\_\_\_\_

### Condizioni generali :

- Le iscrizioni devono pervenire via mail all'indirizzo [segreteria presidenza@assoconsult.org](mailto:segreteria presidenza@assoconsult.org) entro 7 giorni dalla data di inizio del corso;
- Il pagamento della quota va effettuato entro il giorno di svolgimento del corso;
- Sono disponibili 15 posti. Le iscrizioni seguiranno l'ordine di prenotazione;
- Il rilascio dell'attestato è subordinato alla presenza di almeno il 90% del monte ore previsto, al superamento della verifica finale ed al pagamento della quota di iscrizione.
- Le eventuali rinunce dovranno essere comunicate entro 7 gg. dalla data di inizio del corso. La rinuncia oltre a tale termine comporta il pagamento del 30% della quota;
- Assoconsult si riserva la facoltà di annullare il corso o di modificare il programma dandone tempestiva comunicazione agli iscritti, entro 7 gg dalla data di inizio corso.

Informativa art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e art. 13 GDPR 679/16 sulla Privacy

Si autorizza il trattamento dei dati in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e all'art. 13 GDPR 679/16 "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".

**CONFINDUSTRIA ASSOCONSULT**

Viale dell'Astronomia, 30 - 00144 Roma - Tel. 06 97616704 - 06 96048780

Via della Moscova, 40 - 20121 Milano - Tel. 02 36512817 - 02 36520115

e-mail: [info@assoconsult.org](mailto:info@assoconsult.org) - [www.assoconsult.org](http://www.assoconsult.org)

C.F. 05158771005