Docente: Claudio Scalco

Lunedì 29 Ottobre - Dalle 14.30 alle 18.00, Sede Eurodolce

**PROGRAMMA DEL CORSO:**

• Cosa significa “comunicare”.

• Il “Capitale Relazionale” (voce occulta, ma fondamentale del bilancio): come costruirlo, mantenerlo, incrementarlo.

• Le dinamiche del processo di comunicazione.

• I 3 aspetti e i 5 principi della comunicazione.

• Tecniche di auto-motivazione: come strutturare emozioni e stati mentali che potenziano la comunicazione.

• Il cervello umano: caratteristiche, meraviglie, insidie,

• Ogni cliente è unico e irripetibile: trasformare la diversità in opportunità.

• L’arte dell’ascolto per aumentare il carisma personale e con-vincere.

• Gestire contestazioni e clienti problematici

**STRUMENTI D’AULA:**

* **Comunicazione a due vie.**
* **Lavagna a fogli mobili.**
* **Slide.**
* **Video.**
* **Test.**
* **Esercitazioni individuali e di gruppo.**
* **Attestato di partecipazione.**