

Come affrontare i clienti esigenti

Rispondere adeguatamente anche nelle situazioni difficili

Contenuti/obiettivi

Il rapporto con i clienti esigenti sul lavoro, soprattutto se esternano comportamenti aggressivi o violenti, è un tema che coinvolge sempre più collaboratori.

La gestione appropriata di queste situazioni è una sfida e richiede capacità comunicative che oggi sono tra le competenze professionali di base in molti campi di attività.

Il workshop, utilizzando tecniche mirate, insegnerà a mitigare le situazioni attraverso le parole, fornendo inoltre consigli per la propria sicurezza.

I punti chiave sono:

- caratteristiche comunicative particolari nelle situazioni di conflitto;
- come condurre un dialogo con le persone esigenti;
- distanziarsi e fornire messaggi negativi;
- parlare apertamente senza ferire e accettare le critiche in modo costruttivo;
- affrontare abusi verbali e minacce;
- fissare i limiti, mostrare e applicare fermezza.

Si richiedono conoscenze di base della comunicazione e della conversazione, nonché la disponibilità a riflettere su sé stessi e a portare il proprio esempio.

Relatore

Psicologo/a con esperienza professionale pluriennale come formatore/trice e consulente

Durata

Presentazione 1 ora: teoria
 Workshop 2 ore: teoria e pratica
 Training 4 ore: teoria, pratica ed esperienza

Costi

Presentazione	1 h	CHF 750.-
Workshop	2 h	CHF 1 050.-
Training	4 h	CHF 1 250.-

Il prezzo include la preparazione e le dispense. Le spese e il tempo di viaggio saranno fatturati separatamente per un importo forfettario di CHF 150.- per evento. I prezzi sono espressi al netto di IVA.

Destinatari

Dirigenti, collaboratori, apprendisti

Infrastruttura

I corsi di formazione si svolgeranno presso la vostra sede in aule adatte alla formazione.

Contatti

ICAS Schweiz AG
 Hertistrasse 25
 8304 Wallisellen
 Tel. 044 878 30 00
 info@icas.ch